DAVID J. LIEBERMAN

SCOPRIRE LE BUGIE

COME RICONOSCERE CHI MENTE E NON FARSI MAI PIÙ INGANNARE

SCOPRI LA VERITÀ IN 5 MINUTI

BEST SELLER

TEA

Presentazione

Attraverso la lettura del linguaggio del corpo, della scelta del vocabolario, della struttura delle frasi e dell'espressione del viso si può facilmente riconoscere chi sta tentando di ingannarci o di dirci una bugia. In questo manuale di facile lettura e di immediata applicazione, lo psicologo David J. Lieberman ci offre tutti gli strumenti necessari per diventare delle vere e proprie «macchine della verità»: tattiche di approccio, astuzie mentali, tecniche avanzate che attingono alla psicologia o all'ipnosi. E soprattutto ci insegna che «scoprire una bugia» è facile, perché, per dirla con le parole di Freud: «Colui che ha occhi per vedere e orecchie per sentire può convincersi che nessun mortale può mantenere un segreto. Se le sue labbra sono silenziose, egli parla con le dita; la verità stilla fuori da ogni suo poro».

David J. Liberman, psicologo e autore best seller, è uno specialista riconosciuto a livello mondiale nel campo delle scienze comportamentali e dei rapporti interpersonali. I suoi libri sono stati tradotti in 26 Paesi e hanno venduto oltre 3 milioni di copie.

David J. Lieberman

Scoprire le bugie

Traduzione di
Nicoletta Russo Del Santo

TEA

www.tealibri.it

www.facebook.com/TEAlibri

IL LIBRAIO

www.illibraio.it

TEA – Tascabili degli Editori Associati S.r.l., Milano
Gruppo editoriale Mauri Spagnol
www.tealibri.it

In copertina: © Shutterstock
Grafica: Meccano Floreal

© 1998 by David J. Lieberman Published in the United States
by St. Martin's Press, New York
© 2000 TEA S.r.l., Milano

Titolo originale
Never be lied to again

ISBN 978-88-502-5919-9

Prima edizione digitale: novembre 2020

Quest’opera è protetta dalla Legge sul diritto d’autore.
È vietata ogni duplicazione, anche parziale, non autorizzata.

Ringraziamenti

Desidero ringraziare Jennifer Enderlin della St. Martin’s Press, le cui straordinarie capacità sono eguagliate solamente dall’illimitata passione che nutre per il suo lavoro.

Il mio riconoscimento va anche ai reparti pubblicitario, marketing e vendite della St. Martin’s per l’impegno e lo sforzo profusi in quest’opera: Alison Lazarus, John Cunningham, Steve Kasdin, John Murphy, Jamie Brickhouse, Mike Storrings, Janet Wagner, Mark Kohut e James Wehrle, nonché all’intero staff del reparto vendite Broadway per il notevole lavoro svolto. Un ringraziamento particolare all’editore della St. Martin’s, Sally Richardson, per il suo entusiasmo e per aver creduto in questo progetto.

Desidero ringraziare infinitamente i miei editor, David Stanford Burr e Nancy Inglis, per l’eccellente lavoro svolto sul manoscritto. L’impegno e la cura profusi emergono in ogni singola pagina di questo volume.

Un grazie anche ai miei agenti, Michael Larsen ed Elizabeth Pomada. Il loro successo riflette chiaramente la loro professionalità e dedizione. In un’industria di giganti, non hanno uguali.

Il mio sincero apprezzamento e gratitudine a Barbara e William O’Rourke, che mi hanno saputo dare le due cose di cui ogni scrittore ha bisogno: tranquillità e supporto informatico. Un grazie inoltre a Laurie Rosin, tra i più accreditati redattori freelance del momento, per i preziosi consigli e le informazioni che mi ha saputo fornire.

Sebbene gran parte delle informazioni contenute in questo testo siano basate su ricerche e tecnologie avanzate e sviluppate di recente, sarebbe imperdonabile da parte mia non esprimere il dovuto riconoscimento, per il contributo offerto, a queste pietre miliari nel campo del comportamento umano, della linguistica e dell’ipnosi: Milton Erickson, Robert Cialdini, Paul Ekman, Elliot Aronson, Judson Mills, Stephen Worchel, Jack Brehm, Stanley Milgram e Ray Birdwhistell.

Nota

Ai rappresentanti della legge: non mancate di controllare le leggi in vigore riguardanti sia i colloqui sia gli interrogatori. Chi opera nel privato deve usare giudizio e buon senso se desidera far ricorso ai sistemi qui illustrati. Consigliamo in ogni caso estrema cautela quando si ha a che fare con persone sospette di atti o attività illegali.

Ci sarà chi cercherà di utilizzare le nozioni qui contenute per manipolare gli altri o sfruttare certe situazioni a proprio vantaggio. Tuttavia, è giusto non divulgare informazioni che possono essere utili alla gente per timore che ci sia qualcuno che ne abusi? Vivere in un mondo dove la divulgazione delle informazioni è condizionata dai danni, anche minimi, che qualcuno potrebbe causare, significa allontanarsi dal progresso e dalla speranza.

Spero e mi auguro invece che le tecniche illustrate in questo volume vengano utilizzate in modo appropriato, lecito, e conforme alle finalità per cui esse sono state elaborate.

INTRODUZIONE

Il metodo e il potere

L’onestà è alla base di ogni rapporto, sia esso d’affari o personale. Essere consapevoli delle reali intenzioni di una persona è innegabilmente importante, spesso costituisce un risparmio di tempo, denaro, energie e dispiaceri. Conoscere le vere intenzioni di qualcuno vi darà il potere di controllare la situazione, o perlomeno farà sì che non ci si approfitti di voi.

Non c’è cosa più preziosa nella vita del saper prendere le giuste decisioni con coerenza e continuità. Ricordate, però, che esse saranno fondate e giuste in rapporto ai fatti su cui le basate. Imparerete a riconoscere il messaggio tra le righe, come capire ciò che gli altri stanno pensando quando non dicono ciò che veramente pensano. Una bella definizione la diede una mia ex paziente quando affermò: «È come avere un uomo in campo nemico – un avamposto nella loro mente».

In una società ideale non ci sarebbe posto per le bugie o per un libro come questo. Tuttavia, viviamo in un mondo di inganni e che vogliate giocare o no, siete parte del gioco. Il punto è, volete vincere? In amore non dovrete mai più far la figura degli sprovveduti, in affari la mano vincente sarà la vostra. Sempre e dovunque vi troverete a trattare con gli altri, avrete gli strumenti per riuscire vincitori.

Che cosa troverete in questo libro e come utilizzarlo

Io rappresento quello che viene definito scherzosamente un killer su commissione, uno specialista nel campo del comportamento umano. In qualità di ipnoterapista iscritto a un albo con un dottorato in psicologia, rappresento sia società sia privati, e offro un tipo di aiuto che molti avvocati ben pagati, i migliori commercialisti, e manager esperti non possono offrire.

Troppo spesso ci capita di non cogliere il significato dietro il messaggio. Come è noto, gli altri non sempre dicono quello che pensano o pensano quello che dicono. Tema centrale di questo libro è la verità e come arrivare a essa.

Per essere un buon negoziatore, occorre far ricorso a strategie e tecniche, le quali si basano tutte sull'esattezza delle informazioni che sono state fornite. Le risposte ottenute dal «supercomputer» più potente del mondo non servono a niente se le cifre che gli date da elaborare sono sbagliate.

Spesso dimentichiamo quanto facilmente vadano perduti i fatti in una conversazione, in un negoziato o in un interrogatorio. Si narra che Abramo Lincoln abbia posto questa domanda: «Quante gambe avrebbe una pecora se chiamassimo gamba la coda?» «Quattro», spiegò Lincoln, «la coda, infatti, non si trasforma in gamba anche se la chiamiamo così.»

Sebbene le persone mentano per motivi diversi, le loro bugie di rado portano beneficio alla persona ingannata. Inoltre c'è una verità innegabile riguardo al mentire: tutti lo facciamo, ma non ci piace quando viene fatto a noi.

Bisogna essere almeno in due perché una bugia vada a segno – uno che dica la bugia e un altro che ci creda. E se non è possibile impedire agli altri di dirci bugie, possiamo impedire loro di farcele credere.

Questo testo è suddiviso in otto parti, ciascuna delle quali esplora una sfaccettatura del mentire. Le tecniche innovative qui descritte vi aiuteranno a capire se qualcuno vi sta mentendo. Se siete la vittima di un inganno, vi aiuterà ad arrivare alla verità e a prendere il controllo della situazione. Molti degli esempi qui riportati sono tratti da situazioni personali e di lavoro; sono certo che molti dei lettori si potranno identificare in esse.

1. I segni dell'inganno

Questo libro parte dove gli altri si fermano, e va ben oltre l'osservazione degli indizi offerti dal linguaggio del corpo. La Parte 1 offre un elenco di quarantasei indizi di inganno, raggruppati in sette sezioni. Alcuni di essi si rifanno ai principi fondamentali del linguaggio del corpo, mentre altri ricorrono a tecniche e metodi più sofisticati come l'enfasi psicolinguistica e la percezione di scelta neurolinguistica. Ciascuna sezione si conclude con un riassunto volto a facilitare la consultazione.

2. Come diventare una macchina della verità umana

«Spesso agiamo alla cieca nel combattimento verbale.» In altre parole, le domande che *avreste dovuto* porre, di solito vi vengono in mente due giorni dopo che la battaglia si è conclusa. Qui viene illustrato uno schema di gioco specifico per scoprire le bugie, e viene spiegato in dettaglio che cosa dire e quando dirlo. Questo sofisticato sistema comporta la scelta tra un numero di sequenze come da copione, ciascuna basata su una diversa angolatura psicologica.

Ogni copione, poi, comprende una fase preliminare, una sequenza d’attacco e una serie di pallottole d’argento.

3. Le tattiche per scoprire l’inganno e raccogliere informazioni nel corso di conversazioni informali

Che cosa fare nelle occasioni in cui, durante una conversazione di tipo informale, avete l’impressione che l’interlocutore forse non vi stia dicendo la verità, e un interrogatorio in piena regola è fuor di questione? Qui sono illustrate tecniche efficacissime per raccogliere più informazioni senza darlo a vedere. Imparerete anche come pilotare una conversazione in qualsiasi direzione vogliate, allo scopo di ottenere ciò che volete sapere. Questa sezione tratta anche delle situazioni in cui occorre far ricorso a tattiche diverse per ottenere la verità, delle occasioni in cui forse non avete il potere d’azione necessario. Il processo psicologico è diverso rispetto a quello in cui partite da una posizione di forza.

4. «Mind Games», ovvero i giochi della mente

In questa parte verranno spiegate due tecniche semplici, ma dai risultati straordinari. Quando utilizzerete la prima, praticamente nessuno sarà in grado di mentirvi. Con la seconda, riuscirete a scoprire le reali intenzioni e motivazioni di chiunque e in qualunque situazione.

5. Tecniche avanzate per ottenere la verità

Qui sono descritte le tecniche più sofisticate e innovative per arrivare alla verità. Combinando l'ipnosi e un sistema che ho elaborato personalmente, che si chiama *Trance-Scripts* (una sorta di trasmissione inconscia di informazioni), sarete in grado di dare comandi direttamente all'inconscio di chi vi sta di fronte – tutto durante la conversazione e senza che l'interlocutore se ne renda conto. Attraverso questo processo riuscirete a persuadere gli altri a dire la verità.

6. La psicologia dalla vostra parte

Questa sezione esplora le dieci leggi fondamentali del comportamento umano, ossia i princìpi che governano il pensiero. Una volta apprese queste leggi, saprete come ottenere la verità da chiunque. Comprendendo come la mente elabora le informazioni, potrete facilmente influenzare le decisioni altrui.

7. I blocchi interni alla verità

Questa è la più grande verità in un libro che tratta di bugie: le bugie più grosse sono quelle dette a se stessi. Non vi è persona che non conosca qualcuno che si rifiuta di credere che il coniuge sia infedele, nonostante tutti gli indizi vadano in quel senso. Questa sezione vi mostra come prendere coscienza ed eliminare gli ostacoli interni che vi impediscono di vedere che cosa stia realmente accadendo.

8. I blocchi esterni alla verità

Questa sezione introduce ai segreti psicologici degli esperti. Scoprirete come i professionisti – dai giocatori di poker ai negoziatori esperti – sappiano impedire la percezione dei fatti in modo obiettivo, e persino influenzare la vostra capacità di valutare le informazioni. L'influsso che i professionisti esercitano è enorme; possono avere un impatto potente sulla vostra percezione della realtà – a meno che, s'intende, non abbiate letto questo libro e vi riveliate più bravi di loro.[1]

PARTE
1

I SEGNI DELL'INGANNO

«Colui che ha occhi per vedere e orecchie per sentire può convincersi che nessun mortale può mantenere un segreto. Se le sue labbra sono silenziose, egli parla con le dita; la verità stilla fuori da ogni suo poro.»

SIGMUND FREUD

Questa parte contiene una lista di quarantasei indizi rivelatori d’inganno, raggruppati in sette sezioni. Tali indizi possono essere usati indipendentemente gli uni dagli altri oppure essere messi in relazione tra loro. Sebbene alcuni siano di per sé segnali evidenti, è opportuno che tutti gli indizi vengano visti nel contesto della situazione del momento; nessuno di essi, infatti, è assoluto.

Alcuni sono, poi, talmente sottili che potrebbero sfuggirci a meno di non prestare la massima attenzione. Altri, invece, potrebbero essere del tutto ovvi. In alcuni casi potrete cercare di individuare «bugie di omissione» – laddove manca un particolare che, invece, dovrebbe essere presente. In altri casi, si avrà a che fare con «bugie di commissione» – cose dette o compiute che si dimostrano incoerenti con il resto del messaggio.

Vi si presenteranno casi in cui non avrete accesso a questi indizi: potreste, per esempio, essere al telefono e quindi non in grado di vedere fisicamente il vostro interlocutore. Non è necessario memorizzare tutti questi indizi, poiché col passare del tempo vi sarà possibile riconoscerli istintivamente: a poco a poco saprete che cosa cercare, ascoltare e chiedere per arrivare alla verità.

Alcune variabili come, per esempio, il sesso, il gruppo etnico di appartenenza e il livello di istruzione possono influenzare il nostro modo di interpretare i diversi indizi – per esempio, la gestualità e il modo di gestire lo spazio

fisico. Nella maggior parte dei casi, tuttavia, questi fattori sono di poca importanza ed è possibile non tenerne conto.

Alcuni di questi indizi fanno riferimento a discipline psicologiche tradizionali quali il linguaggio del corpo e la psicolinguistica. Si fa ricorso a esse per individuare discrepanze tra il messaggio verbale e quello non verbale. Grazie alle mie ricerche nel campo del comportamento umano, sarete inoltre in grado di utilizzare metodi più sofisticati. Uno di questi strumenti, l'enfasi psicolinguistica (PLE), riguarda le parole che le persone scelgono per riflettere lo stato d'animo del momento.

Quando vi accorgete che qualcuno vi sta mentendo, è opportuno affrontare il bugiardo immediatamente? Generalmente è meglio non farlo. Il miglior approccio è prendere nota della cosa mentalmente e continuare la conversazione, cercando di raccogliere un maggior numero d'informazioni. Quando si affronta qualcuno che vi ha mentito, il tono della conversazione cambia e raccogliere ulteriori informazioni si fa difficile. Pertanto, è bene aspettare finché non avrete tutte le prove che vi occorrono e soltanto allora decidere se affrontare la persona sul momento oppure aspettare per riflettere su come meglio potreste usare questi dati a vostro vantaggio.

SEZIONE 1
Il linguaggio del corpo

Dita, mani, braccia, gambe e i loro movimenti riflettono in modo affascinante i nostri veri sentimenti. La maggior parte delle persone non si rende conto che il corpo parla un linguaggio tutto suo; per quanto cerchi d'ingannarvi con le parole, la verità silenziosamente affiora sempre.

È possibile che già abbiate letto o sentito parlare di alcuni di questi indizi, ma essi sono soltanto una piccola

parte delle tattiche che apprenderete.

INDIZIO 1
Il linguaggio degli occhi

Un segnale classico del mentire è quando il vostro interlocutore evita, in parte o del tutto, di guardarvi negli occhi. Chi vi sta raccontando una bugia farà di tutto per eludere il vostro sguardo. Inconsciamente questa persona avverte che siete in grado di vedere dentro di lei, attraverso i suoi occhi. Sentendosi colpevole, non vorrà incontrare il vostro sguardo. Al contrario, guarderà in basso o di lato. Per contro, quando una persona è sincera o si sente offesa da una falsa accusa, istintivamente il suo sguardo è fisso. Inchioda con gli occhi il suo accusatore come per dire: «Non mi sfuggi finché non arriviamo in fondo a questa faccenda».

INDIZIO 2
Il corpo non dice mai bugie

L’assenza di movimento. Le mani e le braccia sono ottimi indicatori d’inganno in quanto usate per gesticolare e in quanto più facilmente visibili dei piedi e delle gambe. Tuttavia, le mani e le braccia, i piedi e le gambe possono fornire *tutti* informazioni se vengono osservati con attenzione. Quando una persona sta mentendo o tiene qualcosa dentro di sé, tende a essere meno espressiva con le mani o con le braccia. È probabile che le tenga sul grembo se è seduta, oppure lungo i fianchi se è in piedi; le può mettere in tasca o tenerle chiuse. Le dita sono di solito

ripiegate nel palmo; tenerle tese è di solito gesto che esprime franchezza.

Avete mai notato che quando state dicendo qualcosa che vi sta a cuore, le mani e le braccia si muovono più del normale, quasi a sottolineare il vostro punto di vista e a trasmettere il vostro entusiasmo? E vi siete mai accorti che quando non credete in quello che state dicendo, il linguaggio del vostro corpo riflette questi sentimenti e diventa inespressivo?

Inoltre, se quando fate una domanda le mani di chi vi risponde sono chiuse o con il palmo rivolto verso il basso, questo è sintomo di un atteggiamento di difesa e di chiusura. Se la persona è sinceramente disorientata dalle accuse oppure dall'incalzare delle vostre domande, mostrerà il palmo della mano verso l'alto come per dire: «Ho bisogno di sapere di più: non capisco», oppure: «Non ho niente da nascondere».

Trattenere i propri sentimenti. Quando qualcuno è seduto con le braccia e le gambe strette al corpo, talora incrociate, ma non tese, probabilmente desidera manifestare il pensiero seguente: «Mi tengo dentro qualcosa». Le gambe e le braccia possono essere incrociate poiché la persona in questione sente di doversi difendere. Quando ci sentiamo rilassati e a nostro agio, invece, tendiamo ad allungarci – come a rivendicare un nostro spazio, per così dire. Nel momento in cui invece ci sentiamo meno al sicuro, occupiamo meno spazio fisico e avviciniamo braccia e gambe al nostro corpo incrociandole, in una posizione quasi fetale.

Ostentare movimenti innaturali. I movimenti delle braccia appaiono rigidi e quasi meccanici. Questa è la gestualità che facilmente si può riscontrare in attori o politici inesperti. Credono che i loro gesti possano dare maggiore enfasi e credibilità alle loro asserzioni: in realtà i

loro movimenti non sono affatto sciolti, ma artefatti e innaturali.

INDIZIO 3
Nascondere inconsciamente

Segno frequente di mancanza di sincerità è quando una persona, mentre sta rispondendo a una domanda o sta facendo un'asserzione, si porta la mano al viso. In questo caso, ad esempio, se la persona che sta parlando si mette la mano davanti alla bocca, può significare che, in realtà, non crede in ciò che sta dicendo. La mano agisce da schermo, quasi fosse un tentativo inconscio di nascondere le parole.

Se poi, nell'ascoltare, si copre o si tocca il viso, questo gesto equivale al manifestarsi inconscio del pensiero: «Non voglio ascoltare». Anche toccarsi il naso è visto come segno del mentire, come pure grattarsi l'orecchio dietro o lateralmente oppure fregarsi gli occhi.

Tutto ciò ovviamente non è da confondersi con la gestualità associata alla meditazione profonda, che solitamente esprime concentrazione e attenzione.

INDIZIO 4
Alzare le spalle

Alzare le spalle è un movimento che di solito indica ignoranza oppure indifferenza: «Non lo so» oppure «Non m'interessa». Se vedete qualcuno compiere tale gesto, questo è precisamente il messaggio che intende lanciare. Se però il gesto è sfuggente – se cioè lo si coglie appena – allora è indizio di qualcosa di diverso: la persona sta cercando di dimostrare di essere a proprio agio e rilassata

riguardo la risposta, mentre di fatto non lo è. Dal momento che ciò che prova non è un'emozione sincera, anche l'alzata di spalle non è un gesto convincente.

La situazione è simile a quella di un tale in imbarazzo per uno scherzo, e che tuttavia vuol fingere di trovarlo divertente. Quello che possiamo vedere è un sorriso «sole labbra», e non il sorriso ampio che illumina interamente il viso.

Riassumendo

- Chi mente stabilisce scarso o nullo contatto visivo.
- L'espressione del corpo è limitata, con scarso movimento di braccia e mani. Laddove movimenti di mani e braccia siano presenti, appariranno rigidi e meccanici. Mani, braccia e gambe vengono ritratti verso il corpo, e l'individuo occupa un minore spazio fisico.
- Le mani possono andare verso il viso o il collo, ma il contatto con il corpo è limitato esclusivamente a queste parti. È inoltre improbabile che si tocchi il petto con la mano aperta.
- Se cerca di sembrare a proprio agio e rilassato riguardo le sue risposte, ma non lo è, è probabile che accenni a un'alzata di spalle.

SEZIONE 2
Stati emotivi: coerenza e contraddizione

È bene osservare ogni gesto singolarmente *e* in relazione alle parole che lo accompagnano. In questa sezione analizzeremo il rapporto esistente tra parole usate e gesti corrispondenti. Oltre a incoerenze che balzano agli occhi,

come per esempio lo scuotere della testa in una persona che sta dicendo di sì, esistono altri segni d'inganno più sottili, ma ugualmente rivelatori. Essi si manifestano sia a livello conscio sia inconscio. Ci sono occasioni in cui ci sforziamo di dar rilievo al nostro punto di vista, ma dal momento che i nostri gesti sono forzati, non soltanto mancano di spontaneità, ma i tempi stessi non sono quelli giusti. Sapendo che cosa cercare, tutto ciò è facilmente individuabile.

Incongruenze tra gesti, parole ed *emozioni* sono anch'essi indizi significativi, in quanto offrono un messaggio duplice. Un chiaro esempio è la persona che sorride mentre esprime il proprio rincrescimento a un amico/a che è stato/a lasciato/a dal coniuge.

La cosa da fare, a questo punto, è cercare d'individuare quella che viene definita «espressione di reazione iniziale» (IRE). Si tratta della manifestazione iniziale del vero sentimento provato e può durare meno di un secondo, appena il tempo necessario alla persona che state osservando per mascherarlo. Anche se non riuscite a leggere quell'espressione momentanea, il semplice fatto che essa sia cambiata è motivo sufficiente per far nascere il sospetto che l'emozione espressa in quel momento non sia sincera.

INDIZIO 5

L'importanza dei tempi di reazione

Se vedete una persona muovere la testa in segno di conferma prima o mentre si esprime a parole, questo è un segnale attendibile di sincerità. Se invece la vedete annuire *dopo* aver espresso la propria opinione, è probabile che cerchi di dimostrare convinzione, ma trattandosi di un

gesto affettato – e non di uno basato su un'emozione sincera – i tempi sono sfasati.

Cercate anche d'individuare quei movimenti delle mani e delle braccia che sottolineano un'opinione *dopo* che essa è stata espressa. Il gesto apparirà quasi come un ripensamento perché appunto di questo si tratta. La persona cerca di far uscire le parole alla svelta, ma si rende conto che forse dovrebbe *apparire* davvero arrabbiata e recitare la parte. Inoltre, non solo i movimenti delle mani e delle braccia partiranno in ritardo, ma sembreranno meccanici e sfasati rispetto alla puntualizzazione verbale.

Se, per esempio, voleste convincere qualcuno di essere arrabbiati mentre in realtà non lo siete, è ovvio che cerchereste di recitare bene e dare l'impressione di esserlo davvero. Ma non solo: sono importanti anche i tempi dell'espressione facciale che esprime rabbia. Se essa viene *dopo* l'affermazione («Sono arrabbiato con te»... pausa... e poi l'espressione facciale), essa apparirà falsa. Al contrario, mostrare l'espressione *prima* di dire: «Sono così arrabbiato», non sarebbe indizio d'insincerità: suggerirebbe solamente che state riflettendo sulle vostre parole oppure che vi è difficile decidere come esprimere la vostra rabbia.

Inoltre, la persona che crede in ciò che sta dicendo tenderà a muovere la testa in sincronia con l'uso di certi termini per dare enfasi alle proprie argomentazioni. Siano essi dall'alto verso il basso o da destra verso sinistra, i movimenti del capo sono volti a sottolineare precisi punti di vista e idee. Annuire meccanicamente e senza partecipazione è indice di gesti meditati. E se anche con tali gesti intendiamo far mostra di partecipazione emotiva, nella persona che sta mentendo essi non sono in sincronia con il ritmo naturale del messaggio.

INDIZIO 6
Contraddizione e coerenza

Non solamente i tempi di reazione sono importanti, ma occorre prestare attenzione al *tipo* di gesto. Se una donna aggrotta le sopracciglia mentre dice di amarvi, vi sta inviando un messaggio contraddittorio. Un'incongruenza evidente tra gesti e parole è segno che chi parla sta mentendo. Un altro chiaro esempio è l'uomo che cerca di dire alla sua ragazza che la ama e nello stesso tempo agita il pugno chiuso. Analogamente, affermare la propria contentezza o soddisfazione e tenere i pugni serrati equivale a inviare un messaggio contraddittorio. Accertatevi sempre che ci sia sintonia tra i gesti e le parole.

INDIZIO 7
Il contrasto delle emozioni

Quando si tratta di emozioni, l'aspetto più difficile da camuffare è il tempo, s'intende quello legato alla loro manifestazione e alla loro scomparsa. Pertanto, se osservate attentamente, sarà improbabile che veniate imbrogliati. Una reazione non sincera non viene spontanea e quindi apparirà lievemente in ritardo. Anche la durata di questa emozione non sarà convincente: la reazione dura più di quanto non accadrebbe se si trattasse di una emozione vera. Infine, la dissolvenza – come cioè l'emozione svanisce – è repentina. Riassumendo, l'emozione si presenta con ritardo, dura più a lungo del normale, e cessa bruscamente.

Il sentimento di sorpresa chiarisce bene il concetto: la sorpresa va e viene rapidamente, pertanto, se prolungata, è quasi sicuramente falsa. Quando, invece, una persona si finge sorpresa, il più delle volte si stampa sul viso uno

sguardo d’incredulità, e questo sguardo, di certo, non ingannerà un osservatore attento.

INDIZIO 8

La zona dell’espressione: attenti al sorriso che non esprime contentezza

Le espressioni ingannevoli sono spesso confinate alla zona della bocca. Un sorriso sincero illumina l’intero viso, ma se esso è forzato, la bocca rimane chiusa e tesa e non c’è movimento di occhi o di fronte. Il sorriso che non illumina tutto il volto è segnale d’inganno.

Poiché siamo in argomento, sappiate che il sorriso è la migliore maschera delle emozioni in quanto meglio nasconde il comparire, nella parte inferiore del viso, di sentimenti quali la rabbia, il disgusto, la tristezza o la paura. In altri termini, chi non vuole rivelare i propri sentimenti reali, può «stamparsi in viso un sorriso»; ricordate però che se esso non riflette un’emozione vera – per esempio, la felicità – non potrà coinvolgere l’intero viso.

Riassumendo

- □ C’è sfasatura di tempi tra gesti e parole.
- □ La testa si muove in modo meccanico.
- □ I gesti compiuti non si accordano con il messaggio verbale.
- □ Tempi e durata di gesti emotivi appariranno poco convincenti.
- □ In chi simula sentimenti, come ad esempio la felicità, la sorpresa, la meraviglia, ecc., l’espressione sarà limitata alla zona della bocca.

SEZIONE 3
Interazioni interpersonali

Una cosa importante da osservare in un'altra persona è il suo atteggiamento, in quanto tale *e* in relazione all'ambiente circostante. Come la persona si atteggia e si comporta in relazione a quel che sta dicendo, aiuta a capire se essa si senta a proprio agio o no.

Si ritiene comunemente che quando si è accusati ingiustamente, la reazione più immediata sia quella di mettersi sulla difensiva. Di fatto, parlando in generale, soltanto chi è colpevole assume un tale atteggiamento; chi è innocente, invece, tenderà a reagire. Se, per esempio, Mary e John stanno litigando e Mary accusa John di qualcosa, non è detto che John assuma automaticamente un atteggiamento di difesa. Se è innocente e si oppone a quanto Mary sta dicendo, passerà all'offensiva. Gli indizi che seguono illustrano le differenze tra questi due atteggiamenti mentali.

INDIZIO 9
Allontanare la testa

Se qualcuno sta lanciando o ascoltando un messaggio che lo mette a disagio, è probabile che muova il capo allontanandolo dalla persona con cui sta parlando. Questo è un tentativo di distanziarsi dalla fonte d'imbarazzo. Se invece si sente a proprio agio nella sua posizione e sicuro delle proprie azioni, sposterà la testa verso l'interlocutore nel tentativo di avvicinarsi alla fonte di informazioni. Cercate d'individuare un subitaneo e pronunciato scatto della testa o un lento e deliberato tirarsi indietro. L'uno o l'altro possono avere luogo.

Questo movimento è assai diverso da quella leggera *inclinazione* laterale del capo che si verifica quando sentite qualcosa che v'interessa particolarmente. I due movimenti non devono essere confusi. Quest'ultimo infatti, considerato un atteggiamento di vulnerabilità, non verrebbe mai adottato da chi ha qualcosa da nascondere.

INDIZIO 10
La postura del bugiardo

L'individuo che si sente a proprio agio in una data situazione o conversazione, sta eretto sia da seduto sia stando in piedi. Questo comportamento indica anche, più in generale, il rapporto che le persone hanno con se stesse. Chi è sicuro di sé sta eretto, spalle all'indietro; chi invece è insicuro tende a stare curvato in avanti e a tenere le mani in tasca.

Alcuni studi hanno mostrato che il modo migliore per evitare di essere scippati è quello di camminare a passo spedito, a testa alta e muovendo le braccia: tale modo di procedere comunica padronanza di sé. Una conversazione che produca sentimenti di sicurezza o d'insicurezza produrrà la relativa posizione del corpo.

INDIZIO 11
Se va verso la porta...

Nello stesso modo in cui vi allontanate da qualcuno che vi minaccia fisicamente, la persona che si trova in uno stato di svantaggio psicologico si sposta o si allontana dal suo accusatore. Quando esprimete con passione le vostre idee, vi avvicinate al vostro interlocutore nel tentativo di

convincerlo. Al contrario, il bugiardo esita a muoversi in direzione della fonte di minaccia, anzi, evita proprio di starle di fronte. Si volta di lato o in direzione opposta e di rado le sta davanti. Stare faccia a faccia è tipico dell'individuo che cerca di confutare un'affermazione falsa, e questo non avviene quando c'è inganno.

Cercate anche d'individuare un movimento in direzione dell'uscita. Sentendosi a disagio, è probabile che il bugiardo volga il busto verso l'uscita o addirittura vi si diriga. Se in piedi, può volgere le spalle al muro. Sapersi esposto psicologicamente fa sì che cerchi un rifugio fisico. Inoltre, sentendosi vittima di un agguato verbale vorrà accertarsi di riuscire a vedere che cosa lo aspetta. La persona sicura di sé e a proprio agio, invece, non ha alcun timore di occupare una posizione centrale.

INDIZIO 12

Se non vi tocca, sta bluffando

Chi mente tenderà a stabilire un contatto fisico minimo o nullo con la persona a cui sta parlando e questo è un ottimo indizio e pressoché infallibile. Nel fare un'affermazione falsa oppure in una conversazione che ne contenga una, il bugiardo raramente toccherà chi gli sta davanti. Inconsciamente sta cercando di ridurre il grado d'intimità nel tentativo di mitigare il senso di colpa. Toccare significa stabilire un contatto a livello psicologico e vi si fa ricorso quando si crede fortemente in quello che si sta dicendo.

INDIZIO 13

Il dito che non punta mai

La persona che mente o che nasconde qualcosa, di rado punta il dito sia verso altri sia dritto verso l'alto. Puntare il dito è segno oltre che di convinzione e di autorità, anche del rilievo che si vuol dare a un'argomentazione. Chi non è convinto difficilmente farà ricorso a tale gesto di puntualizzazione.

INDIZIO 14
Ostruzioni, barriere e ostacoli

Osservate se chi sta di fronte a voi adopera oggetti – un cuscino, un bicchiere, qualsiasi cosa – per formare una barriera tra sé e voi. Così come voi cerchereste di farvi schermo di fronte a un attacco fisico, allo stesso modo questa persona si protegge da un attacco verbale. Il grado di tranquillità di un individuo riguardo a un particolare argomento si può misurare da quanto costui sia disposto a discuterne. Mettere una barriera fisica tra sé e voi, equivale a dire: «Non ne voglio parlare», indicando così desiderio d'ingannare o un'intenzione nascosta. Dato che non gli è possibile alzarsi e andarsene, la sua insoddisfazione si manifesta con l'opporre una barriera fisica tra sé e la fonte di disagio.

Un mio collega di nome Jim mi ha raccontato un aneddoto interessante riguardo al suo ex datore di lavoro, capo di una grossa industria. Ogni volta che Jim si trovava nel suo ufficio per esporre alcuni problemi riguardanti ad esempio il personale, la produzione o comunque qualcosa che potesse metterlo a disagio, il capo gli metteva davanti, sulla scrivania, la sua tazza di caffè come se volesse stabilire un confine tra sé e Jim. Successivamente, in modo del tutto casuale e inconscio, disponeva in fila tutti gli accessori della scrivania stessa a mo' di barriera tra sé e il suo dipendente.

Riassumendo

- □ C’è un movimento di allontanamento dall’accusatore, possibilmente in direzione dell’uscita.
- □ Esita a stare di fronte a chi lo accusa e può voltare il capo o ritrarsi con il corpo.
- □ Chi mente tende ad assumere una posizione scomposta; è improbabile che stia eretto con le braccia allargate o tese.
- □ Mentre cerca di convincervi, ci sarà da parte sua un contatto fisico minimo o nullo.
- □ Non punterà il dito verso la persona che sta cercando di convincere.
- □ È possibile che ponga oggetti tra sé e il suo accusatore.

SEZIONE 4
Le cose dette: il contenuto verbale effettivo

«Le bugie più crudeli vengono spesso
dette in silenzio.»

ROBERT LOUIS STEVENSON

Le parole che scegliete per esprimervi costituiscono una finestra sui vostri veri sentimenti. Quando volete ingannare, scegliete parole, espressioni e costruzioni che *credete* comunichino l’idea di sincerità nel vostro messaggio. Provate a pensare in quanti modi, con le parole e non, si può dire *sì*. Il modo in cui scegliete di esprimervi indica quanto fortemente credete in ciò che dite.

C’è una differenza sottile tra come viene espressa la verità o invece una bugia mascherata da verità. I termini che scegliamo per trasmettere un messaggio riflettono i nostri veri sentimenti assai più di quanto non si pensi.

INDIZIO 15

Quando usa parole vostre per esprimere il suo punto di vista

Avete mai notato come reagite a gesti di cortesia quando siete preoccupati? La mattina, quando entrate in ufficio e qualcuno vi dice: «Buon giorno!», voi rispondete: «Buon giorno!»; se vi si saluta con un «Ciao!», la vostra risposta sarà: «Ciao!». In quel momento non vi interessa fare uno sforzo per pensare.

Secondo l'indizio qui trattato, tuttavia, la persona accusata non ha il *tempo* di pensare e così, per paura, rispondendo ripete le affermazioni del suo accusatore. Colto di sorpresa, risponde usando le parole dell'altro, ma al negativo. Trasformare una frase affermativa in una negativa è il modo più veloce di far uscire le parole. Per esempio, la moglie offesa chiede al marito: «Mi hai mentito?» e questi, che invece non è stato sincero, risponde: «No, non ti ho mentito». La domanda: «Mi hai mai mentito?» provocherà la risposta: «No, non ti ho mai mentito». *Hai* diventa *non ho*, mentre *mai* si trasforma in *non… mai*. Soprattutto dovete tenere presente che il colpevole vuole fornire la sua risposta alla svelta: ritiene, infatti, che indugiare lo farà apparire palesemente colpevole, e, per chi è colpevole, ogni secondo che passa sembra un'eternità.

INDIZIO 16

Più insiste, più dovete preoccuparvi

Spesso si dice che i migliori acquirenti sono coloro che sulla porta espongono il cartello «Niente venditori o questuanti». Sapendo che si può vendere loro qualsiasi cosa, cercano di dissuadere i venditori dal provarci.

La persona che sta dicendo la verità non si preoccupa del fatto che possa venire fraintesa: è sempre disposta a chiarire il suo punto di vista. Al contrario, il bugiardo vuole essere sicuro che capiate al volo il suo punto di vista, in modo che possa cambiare argomento e che non gli vengano poste ulteriori domande. Quando la sua testimonianza è debole, quasi a compensarne la fragilità, i termini che adopera sono netti e decisi. Se, per esempio, si chiede a Peter se ha mai copiato durante un esame di diritto all'università, egli potrebbe rispondere: «Sono sicuro di non averlo mai fatto». Se però lo avesse fatto e volesse convincervi del contrario, probabilmente la sua risposta sarebbe più decisa: «No, non copierei mai durante un esame». Ovviamente, anche chi non ha mai copiato potrebbe dare la stessa risposta, pertanto questa affermazione deve essere valutata nel contesto della conversazione e insieme ad altri indizi.

Talvolta è proprio chi esprime un'opinione o un punto di vista in modo perentorio, a non esserne persuaso egli stesso. Chi è convinto di ciò che pensa non sente il bisogno di puntualizzare. Se qualcuno da tutto principio afferma di essere assolutamente irremovibile, ciò significa che egli sa perfettamente che è possibile farlo recedere dalle sue posizioni. Sente il bisogno di dirvelo, in modo che neppure glielo chiediate, poiché sa che cederà.

Paradossalmente, la persona convinta di quel che dice userà espressioni del tipo: «Mi dispiace, ma questo è il massimo che posso fare», oppure: «Temo che su questo punto non ci sia spazio per una trattativa». Le sue parole vogliono essere di conforto per chi gli sta di fronte più che uno scudo per sé.

INDIZIO 17

Il buon vecchio lapsus freudiano

Può capitare, alcune volte, che diciate una cosa, mentre in realtà ne intendete un'altra. Ciò viene definito lapsus freudiano, una breccia nel subconscio per cui le parole con cui vi siete male espressi riflettono e rivelano i vostri veri sentimenti, pensieri o intenzioni. Ad esempio, una persona che voglia dire: «Abbiamo lavorato sodo al progetto: ci è voluta tutta la nottata per *completarlo*», potrebbe invece lasciarsi sfuggire un: «Abbiamo lavorato sodo al progetto: ci è voluta tutta la nottata per *copiarlo*».

C'è una storiella riguardo a questi sbagli inconsci. Un tale confessa a un amico di aver fatto un lapsus freudiano durante una cena con i suoi genitori e racconta: «Volevo dire a mia madre: "Mi puoi passare il sale per favore?" E, invece le ho detto: «Ho avuto un'infanzia terribile, mi hai rovinato la vita, brutta strega».

INDIZIO 18

Io sono al di sopra di certe cose

Se, di fronte a una domanda, la risposta che una persona dà spersonalizza e generalizza la domanda stessa, state in guardia. Supponiamo che chiediate a qualcuno: «Durante la nostra conversazione di ieri, sei stato sincero con me?» Se la risposta è: «Certo che sì. Non ti direi mai una bugia. Lo sai che cosa penso dei bugiardi», fate attenzione. Lo stesso quando alla domanda: «Hai mai rubato durante l'impiego che avevi in precedenza?» viene risposto: «No, credo che rubare al proprio datore di lavoro sia la cosa peggiore che si possa fare». O ancora, «Mi hai mai mentito?» e la risposta è: «Sai che detesto certe cose. Penso che sia moralmente riprovevole». Allo scopo di apparire più convincente, il bugiardo offre, in una situazione specifica, rassicurazioni astratte a prova della sua innocenza. Dentro di sé avverte che l'evidenza dei fatti non è a suo favore, e

perciò introduce un suo schema di valori fittizio a suo sostegno.

INDIZIO 19
Il silenzio è d'oro

Vi è mai successo che, durante un primo appuntamento, un silenzio improvviso nella conversazione abbia provocato in voi un senso d'imbarazzo e una certa agitazione? In una situazione di disagio, il silenzio aumenta l'imbarazzo. Al contrario, una coppia perfettamente in sintonia può stare bene in compagnia l'uno dell'altra per ore, anche senza scambiare una parola. Il silenzio, invece, imbarazza chi è colpevole.

Quando rivolgete una domanda, fate caso se l'interlocutore continua ad aggiungere informazioni anche se non è spinto a farlo. Una situazione tipo potrebbe essere la seguente: voi domandate a un vostro conoscente dove si trovava venerdì sera, e questi risponde: «Ero fuori con amici»; non ricevendo alcun commento alla sua risposta, s'innervosisce perché pensa di non avervela data a bere e pertanto aggiunge: «Siamo andati al cinema»; continuerà così a introdurre nuovi dettagli finché non ci sarà da parte vostra un riscontro che gli faccia pensare di avervi convinto.

Tale comportamento non va confuso con quello della persona che dice tutto e subito. Il colpevole racconta la sua storia a spezzoni, finché non ottiene una conferma verbale. Parla per riempire il vuoto lasciato dal silenzio.

INDIZIO 20
Una risposta implicita non è una vera risposta

Capita sovente che la persona che non vuole rispondere a una domanda sottintenda la risposta. Per esempio, Ralph sta parlando al telefono con una ragazza che non ha mai incontrato e le dice scherzosamente: «Allora, sei bella?» La ragazza prosegue col dirgli che va in palestra tre volte alla settimana, fa un corso di aerobica a giorni alterni ed è uscita con parecchi modelli. Questa è una «non-risposta»: sta cercando di eludere la domanda col *sottintendere* di essere bella.

Lo scambio di battute che segue è tratto da una conferenza stampa tra la reporter Helen Thomas e l'addetto stampa del Presidente Nixon, Ronald Ziegler, durante lo scandalo Watergate.

THOMAS: «Il Presidente ha chiesto le dimissioni di qualcuno finora? Gliene sono state già presentate alcune o ve ne sono altre che deve ancora esaminare?»

ZIEGLER: «Ho dichiarato più volte, Helen, che non ci sono cambiamenti nell'assetto dello staff della Casa Bianca.»

THOMAS: «La mia domanda non era questa. Ha chiesto le dimissioni di qualcuno?»

ZIEGLER: «La sua domanda mi era chiara fin dall'inizio: lasci che le spieghi. Come le ho detto, non ci sono cambiamenti nello staff della Casa Bianca. Non sono state presentate dimissioni.»

La domanda: «Il Presidente ha chiesto le dimissioni di qualcuno?» non ha ricevuto alcuna risposta, né diretta né indiretta. Ziegler ha fatto mostra di *sottintendere* la risposta, ma non ha effettivamente risposto.

Riassumendo

- □ Il bugiardo utilizzerà parole vostre per esprimere il suo punto di vista.
- □ Continuerà ad aggiungere informazioni fino a che non avrà la certezza di avervi convinto con la sua storia.
- □ Può giocare in difesa, dando l'impressione di aver già preso una decisione: questo viene fatto per ridurre la possibilità che la sua posizione venga messa in discussione.
- □ Non fatevi sfuggire il buon vecchio lapsus freudiano.
- □ Cercherà di rispondere in modo generico e astratto, dicendo quello che pensa sull'argomento anziché fornire una risposta diretta.
- □ È probabile che sottintenda la risposta invece di darla direttamente.

SEZIONE 5
Come le cose vengono dette

«Che bisogno c'è di mentire quando la verità, ben dosata, serve allo stesso scopo?»

W.E. FORSTER

Conosco un parrucchiere che ha l'abitudine di frugare nella borsetta della cliente per prendersi la mancia dopo aver eseguito il taglio. Mai nessuno si è arrabbiato con lui perché lo fa in modo talmente innocente che non si può fare a meno di riderne. Quello che fa la differenza è proprio il modo in cui lo fa.

Due venditori possono leggere tutti i manuali esistenti su come vendere e imparare tutti i trucchi possibili di vendita, e tuttavia uno di loro continuerà a vendere di più dell'altro. Anche se entrambi utilizzano le stesse parole, queste stesse

parole trasmettono un messaggio completamente diverso. Come si dice una cosa è spesso altrettanto importante di ciò che si dice.

L'accentuazione posta sui diversi elementi di una frase può trasmettere significati del tutto diversi. Osservate i modi diversi in cui la frase «Michelle è stata sorpresa a rubare al suo datore di lavoro» può venire interpretata in rapporto a dove mettiamo l'accento.

Michelle	/	è stata	/	sorpresa	/	a rubare	/	al suo	/	capo
a		b		c		d		e		f

a. Accentuando il nome *Michelle,* si richiama l'attenzione sull'autore del furto.
b. L'enfasi su *è stata* sottolinea che il fatto è già avvenuto.
c. Accentuare *sorpresa* indica che il fatto che sia stata sorpresa è inusuale.
d. Enfatizzare *a rubare* informa che rubare non è da lei.
e. Sottolineare *al suo* indica che la cosa insolita è che abbia derubato il suo capo.
f. L'accento su *capo* mostra che è inconsueto per lei rubare a un datore di lavoro, qualsiasi datore di lavoro.

Questa sezione si sofferma sulle sfumature della comunicazione. Scoprirete quanto sia stretta la relazione tra i pensieri reconditi di chi sta parlando e le sue parole.

INDIZIO 21
Speedy Gonzales

C'è un metodo empirico riguardante la velocità con cui la persona risponde, applicabile soprattutto quando si fanno

domande che riguardano concetti astratti – atteggiamenti oppure opinioni – invece che fatti. Nel selezionare il personale, una nota catena di ristoranti misura i tempi di risposta ai test: viene domandato all'aspirante se ha pregiudizi contro altri gruppi etnici o se prova disagio a servire al tavolo o a lavorare con determinate persone. Più tempo impiega a rispondere di no, più basso il punteggio riportato. Questo tipo di domanda riguarda le opinioni e richiede un'elaborazione interiore. Chi non nutre pregiudizi del genere sarà pronto nel dare una risposta mentre chi ne ha impiega più tempo a soppesare la domanda e a formulare la risposta. La persona prevenuta si sforza di dare la risposta «giusta», la qual cosa richiede più tempo che non limitarsi a rispondere sinceramente.

Un altro elemento da tenere a mente è la velocità complessiva della risposta. Dopo quanto tempo il resto della frase segue il sì o il no iniziali? Nelle affermazioni sincere, un pronto sì o no è seguito a ruota da una spiegazione. Se invece la persona sta mentendo, con probabilità il resto della frase seguirà più lentamente, in quanto chi risponde fa uscire il sì o il no alla svelta, ma ha poi bisogno di tempo per elaborare una spiegazione.

INDIZIO 22
La compensazione

Sospettate sempre di chi ha un moto di reazione esagerato alla domanda o all'affermazione. Costui si propone di conseguire una serie di obiettivi: vuole mostrarsi indignato per l'accusa mossagli, mentre non lo è affatto; esagera pertanto il moto di irritazione, finendo spesso per andare troppo oltre. Cerca di essere convincente perché i fatti non lo sono. Come disse Shakespeare: «La signora protesta troppo». Attenzione anche alle discussioni in cui l'altro

ripete punti già espressi. A volte una persona può sostenere di essere indignata per un motivo o in merito a un'opinione perché sta cercando di convincere se stessa oltre che il suo accusatore. È interessante notare come il moto di reazione avvenga a livello inconscio. L'uomo che si dichiara assolutamente contrario alla prostituzione, potrebbe così cercare di coprire i suoi veri sentimenti, che sono esattamente opposti. Non volendo prendere consapevolezza a livello conscio di quello che veramente pensa, ribadisce il suo pensiero esprimendolo in modo aggressivo. Va tenuto presente, tuttavia, che una persona potrebbe semplicemente essere mossa da passione per la sua causa, pertanto quanto viene affermato deve essere sempre valutato nel contesto della conversazione.

Talora la persona che mente può mostrare una certa riluttanza a impiegare termini che esprimano attaccamento o possesso. Ad esempio, nel mentire riguardo l'auto che gli è stata rubata, è probabile che si riferisca a essa come «l'auto» o «quell'auto» e non invece «la mia auto» o «la nostra auto». E mentendo riguardo al rapporto che ha con un'altra persona o alle azioni compiute nei suoi confronti, è possibile che adoperi termini quali «quel bambino», oppure «il rapporto», invece di «il mio bambino» o «il nostro rapporto».

INDIZIO 23
L'enfasi ha un significato

I pronomi *io* e *noi*, soggetto e complemento, sono usati poco o del tutto assenti, quasi che il bugiardo rifiutasse di riconoscere come sue le proprie parole. Quando qualcuno fa un'affermazione veritiera, dà enfasi al pronome personale quanto o più che al resto della frase. Invece di

dire :«Sì, sono stato io», chi mente è probabile che risponda invece con un semplice «Sì».

I termini che esprimono partecipazione emotiva vengono limitati al massimo. Per esempio, dire: «Ci siamo divertiti *moltissssimo*!» dimostra coinvolgimento riguardo ai termini adoperati. Provate invece a dire velocemente: «Ci siamo divertiti»: in questo caso le parole non esprimono né interesse né partecipazione.

In una persona sincera, l'una o le due parole all'inizio della risposta, che esprimono accordo o disaccordo, possono presentarsi allungate per conferire loro maggior enfasi: «Nooo», «Sìì» oppure «Ceeerto». In presenza di bugie, questo genere di enfasi solitamente non si riscontra. L'allungamento del suono ha luogo perché chi lo emette si sente a proprio agio e non gli dispiace «giocare» con la risposta. Un amico che insegna recitazione mi ha spiegato che gli attori inesperti spesso pronunciano tutte le parole delle loro battute con la stessa enfasi, rivelandosi così per quello che sono: novizi. Il semplice accorgimento di prolungare parole chiave spesso contribuisce a rendere più credibili.

Inoltre, il bugiardo non presenterà toni della voce né alti né bassi, ma soltanto intermedi. La sua voce avrà un tono più alto del normale – alla pari di ogni altro muscolo, infatti, le corde vocali si tendono sotto stress – ed è probabile che sia priva di modulazione. Di solito, infatti, si ricorre a variazioni di timbro per dare maggiore enfasi a un punto che si vuole sostenere. Un'affermazione menzognera viene spesso pronunciata con voce piatta e priva di vere sfumature.

INDIZIO 24

Se parla in modo confuso...

Le parole potrebbero non essere chiare, ma apparire forzate. La persona tende a borbottare e a parlare a voce più bassa di quanto non farebbe se mosso da passione riguardo a quello che sta dicendo. Per paura, tuttavia, è possibile che il tono di voce si faccia più alto e il ritmo del discorso più veloce. Anche grammatica e sintassi potrebbero risentirne, dando luogo a una struttura del discorso poco chiara e a parole mal pronunciate.

Una volta Sarah dichiarò il suo amore al fidanzato e gli disse quanto tenesse a lui: egli rispose con un tono di voce appena udibile, riutilizzando nella sua risposta le parole usate da Sarah. Sul momento lei non diede peso alla cosa, ma in seguito trasse le debite conclusioni. Per istinto si avverte che quando una persona risponde come l'ex di Sarah, c'è qualcosa che manca. Quel qualcosa spesso è la verità.

INDIZIO 25

Domande e affermazioni non dovrebbero essere formulate nello stesso modo

Nel formulare una domanda o nel fare un'affermazione, il modo di parlare è diverso. Se qualcuno fa una domanda del tipo: «Che cosa stai facendo?», la testa si solleva in fine di frase, sull'*endo* di *facendo*. Anche gli occhi tenderanno ad aprirsi di più durante la parte finale della domanda.

Quanto è utile tutto ciò? Supponiamo che otteniate una risposta formulata come un'affermazione, ma modulata come una domanda. Ciò sta a indicare che la persona non si sente sicura di ciò che afferma e sta cercando una conferma da voi. Se fate una domanda e chi risponde afferma senza esitazione «XYZ», ma voce, capo e occhi si

sollevano al termine della risposta, allora la convinzione di questa persona non è salda quanto vorrebbe farvi credere.

Riassumendo

- Risposte insincere a domande riguardanti opinioni e atteggiamenti richiedono più tempo a essere trovate.
- Attenzione ai moti di reazione eccessivi quando viene risposto a una domanda.
- Chi mente potrebbe omettere i pronomi e parlare con voce monotona e inespressiva. Le parole usate potrebbero essere poco chiare, e così grammatica e sintassi. In altri termini, è probabile che si esprima con frasi confuse.
- Le affermazioni assomigliano molto a domande, indice che cerca di essere rassicurato.

SEZIONE 6
Il profilo psicologico

Gli indizi in questa sezione descrivono come pensa un bugiardo e quali elementi di solito mancano in una storia inventata.

INDIZIO 26
Se non pensa che alla menzogna

Il modo in cui le persone vedono le cose è spesso un riflesso di come vedono se stessi. Se ritengono che il mondo non sia altro che un ricettacolo di bugie e menzogne, allora

è probabile che essi stessi siano fonte di bugie e menzogne. Diffidate di chi non fa che ripetere quanto il mondo sia corrotto. Come dice il proverbio: «Il simile riconosce il proprio simile».

Più in particolare, se qualcuno inaspettatamente e senza un reale motivo vi accusa di mentire, dovete chiedervi: «Perché è così paranoico?» In termini psicologici, questa viene chiamata «proiezione». Questo è il motivo per cui il truffatore esperto è il primo ad accusare gli altri di imbrogliare. Se in continuazione vi si chiede ragione delle vostre motivazioni e delle vostre azioni, questo dovrebbe far suonare in voi un campanello d'allarme. Quante volte abbiamo sentito la storia del fidanzato geloso che non fa che accusare la fidanzata di essergli infedele, e di lei che in seguito lo scopre colpevole di tutto ciò di cui lui la accusava?

State in guardia anche se in continuazione vi chiede se gli credete. Così come il paranoico crede che tutti possano vedere dentro di lui, anche il bugiardo nutre dubbi sulla sua integrità. Se la vostra risposta non indica chiaramente quello che pensate, chi mente può ribattere: «Non mi credi, non è vero?»

Ecco un'ottima regola pratica: chi ha detto la verità si aspetta di essere creduto.

INDIZIO 27
Il single

Nell'individuo di cui state cercando di valutare il grado di sincerità, il centro della sua attenzione è interno o esterno? Supponiamo che un single entri in un bar sperando d'incontrare una donna. Se si considera attraente e un buon partito, allora rivolgerà la sua attenzione sull'aspetto esteriore delle donne che sono nel bar. Se, al contrario, non

si reputa attraente, si preoccuperà maggiormente di come lui appare a loro. In altre parole, il centro dell'attenzione si sposta dall'esterno all'interno a seconda del grado di sicurezza di sé.

Quando una persona è sicura di ciò che sta dicendo, gli preme di più che lo capiate che non come appare ai vostri occhi. Questo è un indizio sottile di cui però vediamo esempi nella vita di tutti i giorni. Se vi interessa solamente esprimere un punto di vista, vorrete essere sicuri che chi vi sta di fronte vi capisca. Quando state mentendo o cercate di nascondere qualcosa, il centro della vostra attenzione è interno: su come, cioè, apparite agli altri nel riportare i «fatti»; starete ben attenti a ogni vostra singola parola o movimento. Vi sforzerete di comportarvi in modo tale da dare di voi l'immagine che desiderate. Differenze sottili, ma che fanno una grande differenza.

INDIZIO 28

Un'altra dimensione nel mentire

Eccovi un chiaro segnale di una storia che suona falsa. Per quanto il bugiardo stia attento nel riportare i dettagli di un fatto, spesso omette un elemento di cruciale importanza: il punto di vista o l'opinione di una terza persona. Ciò accade perché viene ad aggiungersi un'ulteriore dimensione di pensiero oltre alla sua che spesso chi mente non è in grado di gestire. Mentre altre persone possono venire incluse nel racconto, non così i loro *pensieri*. Supponete di chiedere alla vostra fidanzata dove si trovava la scorsa notte e che lei vi risponda di aver dovuto lavorare sino a tardi. La cosa però non vi convince e così insistete per avere ulteriori dettagli chiedendole che cosa ha mangiato a cena. Ecco due possibili risposte:

1. «Non avevo molta fame, così sono tornata a casa e ho guardato la TV con la mia compagna di stanza. Aveva preparato degli spaghetti, ma non avevo voglia di mangiare.»
2. «Non avevo molta fame, così sono tornata a casa e ho guardato la TV. La mia compagna di stanza è rimasta così stupita che saltassi la cena, specialmente che non desiderassi i suoi famosi spaghetti.»

Entrambe le risposte contengono pressoché le stesse informazioni, ma la seconda aggiunge un dettaglio importante: la reazione emotiva della compagna di stanza. Il vostro istinto vi dice che questa risposta è più credibile e più probabilmente vera della prima. *Non* includere in una risposta il punto di vista di una terza persona non ne diminuisce automaticamente la credibilità. Tuttavia, la sua presenza è spesso segnale di attendibilità.

INDIZIO 29

Tutto è andato benissimo!

In una storia che non è vera manca quasi sempre un elemento: quello che è andato storto. Fatti inventati, di rado, comprendono particolari negativi. La persona che mente si preoccupa di far quadrare il racconto, di conseguenza i suoi pensieri sono essenzialmente unidimensionali, il che significa che sono pensieri di tipo primario e cioè espressi in forma affermativa. La negazione, per contro, non può esprimere pensieri primari. Per fare un esempio, se vi dicessi: «Non pensate a un elefante», voi non potreste obbedire; per poter elaborare l'informazione, vi è necessario anzitutto pensare a un elefante. Provate a chiedere a un'amica della sua ultima vacanza: vi farà un resoconto dettagliato di tutti gli aspetti,

sia positivi sia negativi: forse il cibo era buono, forse il volo in ritardo. Provate poi a chiedere a qualcuno di inventare il racconto di una vacanza che non ha mai avuto luogo: noterete che gli elementi sono di solito tutti positivi. I bagagli non vanno mai persi in un viaggio inventato.

Attenzione però: se il racconto viene fatto per spiegare come mai è arrivata in ritardo o ha dovuto mandare a monte i suoi piani, è ovvio che ci sia da aspettarsi dettagli negativi. In tal caso l'indizio illustrato sopra potrebbe non riuscire utile.

INDIZIO 30

C'è qualcosa che *tu* vorresti sapere?

Uno bravo a dire bugie può essere abile a dare risposte che suonino sincere. Comunque, anche il migliore tra loro si tradirà col non fare le domande giuste. La spiegazione di ciò è che per il bugiardo la conversazione non è reale. Dopo tutto, non gli interessa apprendere niente di nuovo: il suo unico scopo è convincervi che sta dicendo la verità. Per esempio, durante il loro primo incontro intimo, Randy chiede alla sua nuova ragazza se ha mai fatto il test dell'Aids. E lei: «Oh sì, certo!» e continua per un po' a parlare di check-up annuali, donazioni di sangue, ecc., e poi più nulla! Se si preoccupasse davvero della sua salute, come sembra indicare la sua risposta, avrebbe rivolto al partner la stessa domanda. Spesso il bugiardo non si rende conto che apparire sincero significa non soltanto rispondere, ma anche fare domande.

Riassumendo

- □ Spesso il mondo viene visto come il riflesso di se stessi. Se venite accusati per qualcosa, controllate se il vostro accusatore è sincero.
- □ Osservate se il centro della sua attenzione è interno o esterno. La persona sicura di quel che dice si preoccupa di più che la capiate che non di come appare ai vostri occhi.
- □ È probabile che nel racconto di un bugiardo manchi il punto di vista di una terza persona.
- □ Nel riferire un fatto, il bugiardo omette di frequente gli aspetti negativi.
- □ Il bugiardo è pronto a rispondere alle vostre domande, ma non ne fa a sua volta.

SEZIONE 7
Vari indizi di inganno

Quella che segue è una raccolta di vari indizi di inganno. Li potete usare efficacemente prendendoli sia singolarmente sia in congiunzione con altri.

INDIZIO 31
Sono proprio contento che sia tutto finito

In una conversazione, osservate e ascoltate con attenzione, tutte le volte che si cambia argomento. Chi vi è di fronte sembra più contento? O forse più rilassato? È anche possibile che accenni a un sorriso o a una risata nervosa.

Osservate come si muove: vi sembra meno teso e meno sulla difensiva? Il segnale rivelatore in questo caso è la repentinità con cui cambia il suo stato d’animo, indice del disagio provato nel trattare l’argomento precedente.

Mettetelo alla prova per vedere se è altrettanto veloce nel passare a un altro argomento. Se, invece, è stato accusato di un'azione ignobile ed è innocente, se la prenderà per l'accusa e insisterà perché si vada al fondo dell'argomento, o mentre state parlandone, o in un momento successivo. Ricordate: il colpevole desidera parlare d'altro, l'innocente sollecita sempre un ulteriore scambio di informazioni.

INDIZIO 32

Come ti permetti di accusarmi?

Se rivolgete a qualcuno un'accusa infamante e questa persona non si indigna né si offende per il fatto che il suo onore sia stato messo in questione, ciò è segno sicuro che l'avete sorpresa con la guardia abbassata. È stato detto che durante le fasi preliminari del processo a O.J. Simpson, gli investigatori consideravano una cosa anomala che Simpson non si mostrasse oltraggiato dall'accusa di aver assassinato l'ex moglie e il suo amico Ron Goldman.

Mentre gli vengono rivolte accuse, il bugiardo tenderà a rimanere inespressivo, proprio come uno studente rimproverato dal preside. Uno sguardo come per dire «Come?!» mancherà del tutto. Chi mente si preoccupa maggiormente di come dovrà rispondere che non dell'accusa in se stessa.

INDIZIO 33

Mai credere a chi dice così

Vi è mai capitato d'incontrare qualcuno che invariabilmente comincia un discorso dicendo: «A essere sinceri», «In tutta onestà», «A dire il vero»? Chi dice la verità non ha bisogno

di convincervi prima ancora di aver parlato, tuttavia vi sono persone che fanno abitualmente ricorso a questi modi di dire. Tali espressioni indicano letteralmente che quanto è venuto prima è una bugia, quanto verrà detto dopo sarà un'altra bugia, ma che, per il momento, si è deciso di fare una pausa e di dire la verità. Attenzione dunque a questi modi di dire se non fanno parte del consueto modo di esprimersi di chi vi sta di fronte! Se l'interlocutore ha intenzione di dire la verità, è improbabile che esordisca col dichiararlo. Se dunque sente il bisogno di affermare che non sta mentendo e che state per ascoltare la pura verità, state certi che quello non lo otterrete.

Collegata a questo indizio, c'è anche l'immancabile e invariabilmente seccante domanda: «Perché dovrei mentirti?» Se si ribatte così a un'accusa che avete mosso, siate sospettosi. La persona accusata ha spesso ottimi motivi per non dire le cose come stanno.

Non riesco a dir bugie. È proprio così? L'affermazione: «Non mento mai» andrebbe sempre accolta con circospezione. Chi sente il bisogno di dichiarare la propria natura virtuosa lo fa perché non avete modo di verificarlo. Ci sono persone pronte a sostenere qualsiasi cosa pur di sembrare credibili, al punto di dirvi direttamente in faccia una bugia. A parlare dovrebbe essere, invece, l'onestà delle loro azioni. Quando vi sentite dire da qualcuno che è la persona più leale che mai incontrerete, non limitatevi ad andare via: fuggite.

INDIZIO 34

Aver già la risposta pronta

Se il vostro interlocutore ha la risposta pronta e controbatte subito, è probabile che si aspettasse la domanda e abbia avuto il tempo di preparare una storia

senza grinze. Aver ben presenti fatti e dettagli non facili da ricordare è segno che ci si è preparati. Supponiamo per esempio che Samantha, alla domanda dove si trovava un giorno preciso di due mesi fa, risponda: «Sono andata al lavoro e ho smesso alle cinque e trenta, dopodiché mi sono fermata in un bar a fare uno spuntino fino alle sette e quarantacinque e di lì sono andata direttamente a casa».

Le forze dell'ordine conoscono e si avvalgono di questo indizio con ottimi risultati. Supponiamo che un inquirente interroghi un sospetto: se costui riesce a ricordare perfettamente quello che ha fatto e dove si trovava un certo giorno di due anni prima, è evidente che c'è qualcosa che non quadra, dato che la maggior parte di noi non riesce neppure a ricordare che cosa ha mangiato a colazione il giorno prima!

La risposta preparata in precedenza dà modo anche di fornire informazioni non richieste, che però si desidera divulgare. I politici sono famosi per rispondere a domande che nessuno ha posto loro: possiedono spesso una lista di argomenti di cui intendono trattare a dispetto delle domande che sono state loro rivolte. Talora non si preoccupano nemmeno di rielaborare la domanda e partono per la tangente nella direzione che a loro interessa. Durante il processo per stupro a William Kennedy Smith, lo zio di Smith, Ted Kennedy, fu chiamato in qualità di testimone per la difesa a deporre sui fatti di quel giorno. In pochi minuti riuscì ad ammannire alla corte un resoconto della storia della famiglia Kennedy, la morte dei fratelli, le prove e i patimenti sofferti. La corte era magnetizzata. Tutto questo era stato fatto allo scopo di evocare il fascino e l'aura del nome Kennedy a vantaggio di William Kennedy Smith. Dire che ciò sia stato determinante sarebbe impossibile, fatto è che Smith fu dichiarato innocente.

INDIZIO 35

Ti dispiace ripetere la domanda?

Invece di esitare, è probabile che il bugiardo ricorra a una delle frasi seguenti per guadagnare tempo, riesaminare la linea di condotta più conveniente da seguire, prepararsi una risposta o cambiare del tutto argomento. Tutto ciò è volto a ritardare la sua risposta. Per esempio, se domandate l'età a una persona e la risposta che ottenete è: «Quanti anni pensi che abbia?», è evidente che la vostra risposta influenzerà la sua. Eccone alcune tra le più comuni:

1. «Potresti ripetere la domanda?»
2. «Dipende da quale prospettiva si esamina la questione.»
3. «Che cosa intendi dire esattamente?»
4. «Perché domandi una cosa del genere?»
5. «Dove l'hai sentito?»
6. «Chi te l'ha detto?»
7. «Potresti essere più preciso?»
8. «Come ti permetti di chiedermi una cosa simile?»
9. «Credo che la risposta la conosciamo entrambi.»
10. «È difficile rispondere con un sì o un no.»
11. «Questa è una bella domanda e merita qualche riflessione.»
12. «Sai mantenere un segreto? Fantastico. Anch'io.»
13. «Non credo che questa sia la sede migliore per discutere della questione.»
14. L'altro vi ripete pari pari la domanda, nel tentativo di apparire incredulo. Per esempio: «Ti ho venduto un cucciolo con problemi cardiaci? È questo che mi stai chiedendo?»

INDIZIO 36

Bravura con le parole

A tutti è noto il detto: «Se sembra troppo bello per essere vero, allora probabilmente lo è». Durante il processo a O.J. Simpson, il detective Mark Fuhrman affermò sul banco dei testimoni e sotto giuramento che mai nei dieci anni precedenti aveva usato un epiteto razzista. Quasi nessuno, giuria compresa, credette a ciò. Sarebbe stato ritenuto assai più credibile se avesse ammesso, scusandosene, di aver usato in qualche occasione espressioni razziste. Invece l'avere affermato di non averle mai usate in nessuna occasione apparve altamente improbabile. In effetti venne poi dimostrato che aveva mentito, la qual cosa lo obbligò a far appello al Quinto Emendamento per evitare l'autoincriminazione. Se un'affermazione non vi sembra plausibile, andate più a fondo, per quanto convincente appaia quella persona.

INDIZIO 37

Riccardo il Bugiardo

Ci sono anche bugie dette attraverso ciò che si sottintende più che per quello che si afferma in modo esplicito. Durante la campagna presidenziale del 1960, Richard Nixon cercò di ricordare agli americani che il suo avversario John F. Kennedy era cattolico e non protestante. Siccome in America non c'era mai stato prima un Presidente cattolico, Nixon pensò che il fatto che Kennedy fosse cattolico potesse mettere a disagio gli americani. Ricordare apertamente agli elettori quale fosse la fede religiosa dell'avversario, lo avrebbe però messo in cattiva luce, pertanto, in linea con la sua reputazione e secondo le

regole della politica, ecco quello che disse: «Non voglio che nessuno decida di non votare John Kennedy per il fatto che è cattolico». Lo scopo era chiaramente diverso dal messaggio, ma riuscì a trasmettere chiaramente l'idea, anche se, come in seguito provò la storia, i suoi sforzi furono inutili.

Ogni volta che qualcuno si fa scrupolo di dirvi quello che *non* sta facendo, state certi che ciò è esattamente quello che *sta* facendo. Le vere intenzioni sono tutte nel preambolo. Dopo un appuntamento «alla cieca», Jim fu informato dalla ragazza con cui era uscito che sarebbe stata molto impegnata nelle prossime settimane, ma che non voleva lui pensasse che lo stesse scaricando. Se questa non fosse stata la sua vera intenzione, allora non le sarebbe venuto in mente di parlare così. Quando vi sentite dire: «Non voglio ferire i tuoi sentimenti, ma...», potete star sicuri che a quella persona dei vostri sentimenti non importa niente.

Un altro modo scaltro di mentire per sottintesi, si presenta sotto forma di negazione. Funziona così: supponiamo che un agente stia cercando di convincere il direttore del casting ad assegnare la parte al suo cliente, John Jones, invece che a un altro attore, Sam Smith. Con apparente noncuranza, l'agente accenna al direttore che Sam si trovava alla Clinica Betty Ford il mese prima, ma che ha sentito dire che non vi si trovava per motivi personali, ma soltanto per far visita a un amico. A questo punto il direttore si chiederà se Sam abbia qualche problema di alcolismo o di droga. Se l'agente si fosse limitato a dire che Sam era là per farsi curare, il direttore avrebbe diffidato delle sue intenzioni nel menzionare la cosa. Con il fare una dichiarazione sotto forma di negazione, si insinua l'idea senza però destare sospetti.

Vediamo ora un altro esempio. Sentite dire: «Ha problemi coniugali, ma niente a che vedere con il nuovo lavoro della moglie». Qual è la prima cosa che vi verrà in

mente di chiedere? «Che cosa fa sua moglie?» D'improvviso, vi trovate proprio nell'argomento che si «suppone» non debba aver relazione con i fatti. Astuto, non è vero? Non fatevi fuorviare.

INDIZIO 38
Non farmi ridere

Guardatevi da chi usa l'umorismo e il sarcasmo per ridimensionare le vostre preoccupazioni. Se, per esempio, chiedete a uno dei venditori se ha avuto contatti con la concorrenza, e vi sentite rispondere: «Certo che sì. Ci incontriamo tutti i giorni in un magazzino segreto. Può entrare soltanto chi bussa in un certo modo; lì discutiamo il crollo definitivo del tuo impero commerciale». A questo punto, vi sentirete sciocchi a insistere con le domande, e chi vi sta di fronte lo sa. Quando fate una domanda seria, pretendete una risposta diretta.

INDIZIO 39
L'articolo esaurito

Vi siete mai sentiti dire da un commesso che l'articolo che state cercando è di qualità inferiore a un altro? Venite poi a scoprire che l'oggetto che volete non è in magazzino. Ovviamente, si sarebbe dimostrato assai più credibile se avesse detto di avere quello che stavate cercando, ma che preferiva mostrarvi un articolo ancora migliore. Perciò, prima di prendere in parola la persona che dice di avere di meglio da offrirvi, accertatevi che abbia quel che gli avete chiesto all'inizio. Se le cose non stanno così, ci sono buone probabilità che non vi stia dicendo la verità.

INDIZIO 40

La zona dei numeri

C’è un vecchio detto che recita: «Se dici sempre la verità, non dovrai mai tenere a mente niente». Quando un bugiardo parla, gli può capitare, sforzandosi di apparire spedito, di cadere nel riportare dati numerici. Un esempio tipico è quando cita sempre gli stessi numeri o i multipli di essi. Ciò avviene perché sta pensando in fretta e si sforza di ricordare che cosa sta dicendo. Ecco quale potrebbe essere un tipico scambio di battute durante un colloquio di lavoro:

SIG.RA SMITH: «Dunque, Mark, quanti anni d’esperienza ha maturato nella direzione di ristoranti?»
MARK: «Nei tre posti dove ho lavorato, ho maturato in tutto sei anni di esperienza.»
SIG.RA SMITH: «Mi dica qualcosa sulle sue mansioni in questi ristoranti.»
MARK: «Be’, lavoravo sessanta ore la settimana, ed ero responsabile di uno staff di circa dodici persone…»

Non fidatevi qualora fatti, cifre e dati presentassero somiglianze strane.

INDIZIO 41

Il tipo nervoso

Mentre è possibile controllare alcuni gesti, quelli che sto per elencare sono riflessi involontari su cui vi è poca, o addirittura nessuna possibilità di controllo.

La sindrome «combatti o fuggi». La persona arrossisce o, in preda al terrore, diventa bianca in volto. Cercate di

cogliere segnali di respirazione affannosa e di aumento della sudorazione. Inoltre, osservate se cerca di controllare il respiro per calmarsi. In questo caso potrete sentirlo inspirare ed espirare profondamente.

Tremito di voce e corpo. Le mani di chi mente possono tremare. Se le tiene nascoste, potrebbe essere il tentativo di mascherare un tremito incontrollabile. La voce potrebbe farsi roca e sommessa.

Questo è duro da mandar giù. Deglutire diventa difficile, osservate pertanto se lo fa con fatica. Quando vogliono esprimere paura o tristezza, gli attori televisivi o del cinema spesso ricorrono a ciò, da qui l'espressione «strozzato per l'emozione». Indicativo è anche lo schiarirsi la voce: a causa dell'ansia, si produce muco nella gola. Chi deve parlare in pubblico, e si sente nervoso, si schiarisce spesso la gola prima di parlare.

Non è un corista! Come i muscoli, anche le corde vocali si irrigidiscono quando la persona è sotto stress: questo determina un suono, un'ottava e/o un timbro più alti.

Come hai detto, prego? Sotto stress, spesso diminuisce la nostra capacità di concentrazione. Vi è mai successo di conoscere qualcuno a una festa e dimenticarvi il nome un attimo dopo le presentazioni? Occhio dunque a segnali di distrazione e all'incapacità di prestare attenzione a quanto sta succedendo.

Fischiare. Fischiare sembra essere un gesto cui si ricorre universalmente per rilassarsi quando si è impauriti o nervosi, ed è un tentativo inconscio di darsi coraggio e sicurezza. Tantissime persone mostrano piccoli segni rivelatori, gesti che vengono fuori quando sono nervosi, come ad esempio grattarsi l'orecchio per farsi coraggio

oppure stamparsi in viso un sorriso finto per sentirsi più sicuri.

INDIZIO 42
Ma che bravo!

Uno sport antico quale è il judo si basa su questo principio: mai opporre forza alla forza; servirsi invece della forza dell'avversario e utilizzarla contro di lui. Coloro che forniscono questo indizio non stanno mai sulla difensiva né discutono, si limitano a riutilizzare le vostre parole per sostenere le loro affermazioni.

Immaginiamo che un sorvegliante sia di guardia a una zona vietata e che il suo compito sia di controllare l'identità di chi entra. «Non sono sicuro che lei abbia il permesso di entrare», dice a un tizio che si avvicina all'entrata. «La cosa non mi sorprende», replica quello, «soltanto in pochi conoscono la mia autorità e non a tutti è permesso sapere quello che faccio qui.»

Vedete con quale prontezza questo individuo ha disarmato la guardia? Se avesse cominciato a discutere, insistendo di avere libero accesso, e avesse affermato che il sorvegliante era un incapace per il fatto di non esserne al corrente, si sarebbe trovato di fronte un muro di resistenza. Al contrario, gli dà ragione e spiega che il motivo per cui la persona di guardia ha creduto che non avesse la debita autorizzazione è precisamente il motivo per cui egli è *effettivamente* autorizzato.

Una ditta specializzata in prodotti da forno riuscì a risolvere un ovvio problema di marketing usando la stessa tecnica. Questa ditta vendeva prodotti da forno surgelati, ma desiderava trasmettere un'idea di freschezza, caratteristica che, per la maggior parte delle persone, male si concilia con l'idea di cibo surgelato. La loro soluzione? Lo

slogan: «Sono più buoni perché sono surgelati». State ben attenti quando si cerca di utilizzare un concetto ovvio per sostenere un'affermazione discutibile.

INDIZIO 43
Ostentare moralità

Questo comportamento è talmente sottile e diffuso che, lettane la descrizione, probabilmente vi renderete conto di quante volte sia stato usato contro di voi. La sua origine è insita nella natura umana: noi tutti sentiamo un istintivo bisogno di ordine, continuità e coerenza.

Chi usa questo inganno mostra di ispirarsi a determinati valori morali, con lo scopo di mettere sotto la stessa luce le altre sue azioni. Un esempio chiarirà il concetto: mettiamo che Joe, responsabile finanziario di una grossa corporazione, pensi che stiate per scoprire che si è macchiato di malversazione. Sa che non avete prove certe, ma vuole ugualmente depistarvi. Che cosa potrebbe fare? Potrebbe, in vostra presenza, rimproverare un altro dipendente perché ha «preso in prestito» del materiale d'ufficio per suo uso personale a casa. In questo modo, avrete l'impressione che Joe è una persona retta, che non approva mancanze anche lievi, quali per esempio il sottrarre materiale d'ufficio, e che di certo non può essere responsabile di una malversazione su larga scala.

La moglie preoccupata che il marito possa sospettarla di aver avuto una breve relazione (il che di fatto è avvenuto), potrebbe rivolgersi a lui in questo modo: «Caro, ti ricordi di Harvey, il marito di Sally? Be', Jill mi ha detto che hanno dei problemi, perché Harvey ha baciato una collega al party di Natale. Secondo me, dovrebbe lasciare quel poco di buono. Chissà quante altre ce ne sono state! Anche se la

cosa si è fermata lì, che cosa gli passa per la testa? Che idiota!»

Sentito ciò, il marito riterrà altamente improbabile che la moglie gli sarà mai infedele.

INDIZIO 44

A proposito...

Se vi viene detta con noncuranza una cosa che invece merita maggiore attenzione, state attenti. Ad esempio, lei dice: «A proposito, la settimana prossima devo andare fuori città per affari». Se solitamente non viaggia per lavoro durante il week-end, allora è lecito aspettarsi che lei sottolinei quanto la cosa sia insolita. È il minimizzare la cosa a renderla sospetta.

Se succede qualcosa di inconsueto e la cosa non viene sottolineata, ciò significa che si intende spostare l'attenzione dal fatto in questione. Di solito, c'è sempre sotto qualcosa. Un'altra tattica è quella di snocciolare una lunga serie di fatti nella speranza che uno passi in sott'ordine. I prestigiatori, esperti nel fare movimenti impercettibili, sanno bene che la riuscita del trucco sta nella capacità di richiamare l'attenzione del pubblico là dove vogliono che vada. Se dunque si cerca di indirizzare la vostra attenzione in una certa direzione, premuratevi di andare a vedere che cosa c'è nella direzione opposta.

INDIZIO 45

Un sacco di bugie

Se prendete qualcuno in castagna su una bugia, è naturale mettere in dubbio ogni altra affermazione di quella

persona. Immaginiamo che stiate comprando un'auto e che il venditore vi dica che dovete decidere alla svelta perché altre due persone l'hanno vista ed è l'ultima rimasta. Dovrete dire una frase del genere: «Ho saputo che questo modello si deprezza meno rispetto a molti altri, non è vero?», oppure: «Mi hanno detto che il modello dell'anno prossimo costerà molto di più». Il venditore onesto metterà in dubbio queste affermazioni se non ha avuto notizia dei fatti citati da voi. Se però il venditore vi dà immediatamente ragione, ciò significa che sarebbe disposto ad affermare qualsiasi cosa pur di concludere la vendita: il che significa anche che probabilmente non c'è nessun altro interessato all'auto, anche se ha affermato il contrario. Se possibile, cercate di scoprire se questa persona ha la reputazione di essere poco sincera. L'onestà è un tratto del carattere, e il carattere non è cosa che si possa cambiare facilmente.

INDIZIO 46
L'esagerato

«Non puoi immaginare che cosa mi è capitato!» Quante volte l'avete sentito dire? Il buon senso vi dice che se volete essere creduti, dovrete rendere il vostro resoconto o la vostra spiegazione il più credibile possibile. Questo è vero di solito, ma non sempre. Talvolta, più un racconto è inverosimile, più plausibile diventa ai vostri occhi. Perché? Perché dite a voi stessi: *Se costui volesse dirmi una frottola, probabilmente tirerebbe fuori una cosa meno campata in aria*. Perciò, con questo astuto trucco, il bugiardo abbellisce la sua storia e commenta così, semplicemente: «Non credi che se avessi voluto mentirti avrei tirato fuori una storia un po' più credibile? Cose del

genere non si possono inventare». Il che è precisamente ciò che ha fatto.

Riassumendo

- □ Quando si cambia argomento è d'umore migliore e più rilassato.
- □ Non si indigna se accusato falsamente.
- □ Ricorre a espressioni come: «A dire il vero», «Per essere del tutto onesti», e «Perché dovrei mentirti?»
- □ Ha una risposta pronta alla vostra domanda.
- □ Guadagna tempo chiedendovi di ripetere la domanda o rispondendo alla domanda con un'altra domanda.
- □ Dice cose che suonano inverosimili.
- □ Esordisce col dire: «Non voglio che tu creda che...» Spesso ciò è precisamente quello che vuol farvi credere.
- □ Ricorre all'umorismo o al sarcasmo per minimizzare le vostre preoccupazioni.
- □ Offre un'alternativa «migliore» se non è in grado di darvi quello che avete richiesto fin dall'inizio.
- □ Se i fatti narrati contengono numeri, questi sono gli stessi o multipli tra loro.
- □ Si notano reazioni involontarie che tradiscono ansia.
- □ Si avvale di un fatto ovvio per confermare un'azione dubbia.
- □ Con noncuranza dice cose che meritano maggiore attenzione.
- □ Per allontanare da sé i sospetti, esprime forte disapprovazione per il comportamento di altri che hanno agito in modo simile a lui.
- □ Se mente su un punto, è bene dubitare di tutto ciò che dice.
- □ Il suo racconto è così incredibile che a stento riuscite a crederci. Tuttavia lo fate: pensate che se avesse voluto

mentirvi avrebbe escogitato una storia più plausibile.

PARTE
2

COME DIVENTARE UNA MACCHINA DELLA VERITÀ UMANA

«L'inganno, alimentandosi di ignoranza, si intreccia subdolo con la verità, conducendo la preda lungo un sentiero che porta inevitabilmente alla sofferenza.»

DAVID J. LIEBERMAN

In questa parte descriverò un metodo sofisticato e completo che vi permetterà, col fare domande, di ottenere la verità da chiunque. Capita di frequente di lanciarsi nel combattimento verbale totalmente impreparati alla lotta e poiché non si è in grado di pensare in modo chiaro e di comunicare le nostre idee in modo efficace, soltanto giorni dopo ci viene in mente quello che si sarebbe dovuto dire.

Gli indizi di inganno possono venire utilizzati efficacemente nelle situazioni e conversazioni di ogni giorno. Tuttavia, se vi è indispensabile conoscere la verità in una data situazione, in questa parte troverete una sequenza di domande che virtualmente vi garantirà di conoscere (a) se vi stanno mentendo e (b) qual è la verità se essa non è deducibile dalla bugia stessa. Ho sviluppato questa procedura basandomi sui risultati delle mie ricerche nel campo del comportamento umano. Se applicate correttamente, le tre fasi che illustrerò, vi offriranno ottime possibilità di arrivare alla verità.

Linee fondamentali

Fase 1. Tre preliminari alle sequenze d’attacco. Spesso già in questa fase può venir fuori la colpevolezza di una persona; tuttavia, se ciò non dovesse avvenire, non per questo avrete perso terreno e potrete sempre procedere

con la fase due. I preliminari vengono utilizzati per testare la vulnerabilità dell'interlocutore e per valutare quanto un dato argomento gli/le stia a cuore.

Fase 2. Undici sequenze d'attacco. Questa fase consta di una sequenza diretta e altre dieci sequenze possibili. Utilizzate quella che vi sembra più adatta all'occasione. Riguardo tali sequenze, ho indicato ciò che precisamente dovrete dire cosicché sarete nelle condizioni migliori per arrivare alla verità. Vi accorgerete che il modo in cui formulate la richiesta – ciò che la precede e ciò che la segue – è cruciale. Il contesto è tutto!

Fase 3. Undici pallottole d'argento. Sparatele se ancora non avete ottenuto quello che desiderate. Forse l'altro non ha ancora confessato, ma sapete che non sta dicendo il vero. Se vi accorgete che vi hanno mentito, e che tuttavia non vi potete aspettare una confessione piena in tempi brevi, la terza fase vi offrirà un ulteriore modo di procedere per arrivare alla verità. Sebbene queste pallottole possano venire sparate nell'ordine che preferite, alcune ne escluderanno altre. Cercate pertanto di decidere in anticipo quali siano le più adatte alla situazione.

Come procedere

Preparate il terreno cominciando con la fase 1, scegliete poi una delle undici sequenze d'attacco della fase 2 e, se non avete ottenuto una confessione completa dopo aver fatto ricorso a una sequenza d'attacco, sparate le pallottole d'argento una dopo l'altra: il risultato vi lascerà a bocca aperta.

È del tutto comprensibile che termini quali *arsenale, armi* e *pallottole* vi appaiano troppo guerreschi, ciò

nonostante sono del tutto appropriati considerata la situazione. Una bugia può ferire davvero e l'obiettivo è proteggersi. Occorre che consideriate il percorso per scoprire l'inganno per quello che esso è veramente: una battaglia con le parole. E di qui in avanti, quando entrerete in battaglia, sarete ben armati.

FASE 1
Tre preliminari alle sequenze d'attacco

Molti di voi conosceranno il test di Rorschach, ideato nel 1921 dallo psicologo svizzero Hermann Rorschach (1884-1922), a cui per l'appunto deve il nome. Esso consiste di dieci macchie d'inchiostro bilateralmente simmetriche, ciascuna riprodotta su un cartoncino. Queste forme astratte, che non hanno né significato né forma definiti, vengono mostrate al soggetto una alla volta. Detto semplicemente, la teoria che sta alla base del test è che l'interpretazione che la persona dà di queste forme ne rivelerà i pensieri inconsci o sublimati.

Per quanto riguarda i preliminari alle sequenze, si utilizzeranno gli stessi principi psicologici, ma in un modo del tutto nuovo: scoprirete quello che un altro pensa sottoponendolo a un test astratto *verbale*. Le reali intenzioni di quell'individuo emergeranno dai commenti e/o gesti che fa.

PRELIMINARE 1
Non accusare: alludere

Chiedere direttamente: «Mi hai mentito?» metterà chi vi sta di fronte sulla difensiva. L'obiettivo qui è di fare una

domanda che non *accusi*, bensì *alluda* al possibile comportamento di quella persona.

Se costui non si accorge che state sottintendendo qualcosa, allora con molta probabilità è innocente. Se invece si mette sulla difensiva, allora *sa* a che cosa state alludendo. Il solo motivo per cui lo sa è perché è colpevole. Il punto è che la persona innocente non dovrebbe immaginare a che cosa state facendo allusione.

È bene che la domanda non sia accusatoria né troppo generica. Ad esempio, se sospettate qualcuno di omicidio, non gli chiedereste di certo: «Hai ammazzato qualcuno durante il week-end?», e del resto domandare: «Com'è andata la giornata?» è chiaramente troppo vago.

È opportuno formulare la domanda in modo tale che s'insospettisca per la vostra curiosità soltanto se colpevole. Infatti, non osserverete reazioni insolite se non lo è; reagirà come di fronte a una domanda un po' strana. Se chiedeste alla vicina se esseri spaziali alieni le sono atterrati in giardino, non vi aspettereste che vi risponda seriamente. Potrebbe farlo scherzando o semplicemente liquidarvi con una risata. Di certo non vi aspettereste di sentirvi dire: «Perché me lo chiedi? Te lo ha detto qualcuno?» Curiosa risposta a una domanda che dovrebbe essere considerata assurda.

Nel porre la domanda, siate naturali, non aggressivi. Non vi interessa una condotta difensiva se non motivata. Tenete presenti tutti gli indizi di inganno, in particolare quello riguardante la persona colpevole che continua ad aggiungere informazioni man mano che riflette sulla cosa e senza essere stata sollecitata da voi.

Orbene, ciò che passa per la mente di quella persona emergerà nella conversazione che segue. Se innocente di quanto lo sospettate, risponderà tranquillamente e la cosa finirà lì. Se colpevole, vorrà conoscere il vostro pensiero dato che non sa per quale motivo state facendo la

domanda. Pertanto vi domanderà il perché della vostra domanda.

Alcuni esempi di come accerchiare con le parole. Il segreto consiste nel formulare una domanda che appaia del tutto innocente a un innocente, ma come un'accusa al colpevole.

SOSPETTO: Supponete che un vostro dipendente sia stato licenziato dal lavoro precedente perché ha rubato al datore di lavoro.
DOMANDA: «Sei ancora in contatto con il tuo vecchio capo?»
SOSPETTO: Pensate che il partner vi sia stato infedele la notte scorsa.
DOMANDA: «È successo niente di interessante ieri sera?»
SOSPETTO: Credete che un collega abbia detto alla vostra segretaria che avete una cotta per lei.
DOMANDA: «Sentito qualche pettegolezzo interessante di recente?»

Risposte come: «Perché me lo chiedi?», oppure: «Dove l'hai sentito?» rivelano preoccupazione da parte di quella persona. Non dovrebbe, infatti, cercare informazioni da voi se non pensa che la vostra domanda sia capziosa. Neppure dovrebbe interessargli il perché fate la domanda, a meno che non ritenga che possiate conoscere ciò che non vorrebbe sapeste.

PRELIMINARE 2
Una situazione simile

Questo preliminare funziona introducendo una situazione simile a quella che sospettate si stia verificando. Ci sono

due modi di fare ciò: uno specifico e uno generale. Questo preliminare riguarda l'approccio specifico, mentre quello successivo, il terzo preliminare, quello generale. La cosa funziona bene in quanto sarete in grado di sollevare l'argomento senza avere un tono accusatorio.

SOSPETTO: Sospettate che uno dei vostri agenti abbia mentito a un cliente allo scopo di concludere la vendita.
DOMANDA: «Jim, mi chiedo se mi puoi essere d'aiuto al riguardo. Ho notato che qualcuno del reparto vendite ha dato un'immagine falsa dei nostri prodotti ai clienti. Come pensi si possa far luce sulla faccenda?»

Se le accuse non lo riguardano, è probabile che dia suggerimenti e sia felice che sia stato chiesto il suo parere. Se colpevole, apparirà a disagio e vi assicurerà che *mai* ha fatto una cosa del genere. Nell'uno o nell'altro caso, questo darà adito a un'indagine più approfondita.

SOSPETTO: Un dirigente di un ospedale sospetta che un medico abbia bevuto in servizio.
DOMANDA: «Dottor Marcus, vorrei un suo consiglio su una cosa. Una mia collega di un altro ospedale ha un problema con uno dei medici. Crede che beva in servizio. Come le suggerirebbe di affrontare il problema con il medico?»

Nuovamente, se colpevole, si mostrerà imbarazzato, se invece non beve in servizio, gli farà piacere che gli sia stato richiesto un parere e sarà lieto di esprimerlo.

PRELIMINARE 3

È sorprendente, non è vero?

Anche qui si tratta di sollevare l'argomento, ma in linea generale. Toccare l'argomento casualmente renderà possibile intuire l'innocenza o meno della persona.

SOSPETTO: Pensate che uno studente abbia copiato durante un esame.
DOMANDA: «Non è incredibile che qualcuno abbia copiato durante un test senza rendersi conto che gli sono stato dietro per tutto il tempo?»
SOSPETTO: Sospettate che un collega abbia parlato male di voi con il principale.
DOMANDA: «È incredibile quanta gente qui sia pronta a pugnalarti alle spalle, no? E chi lo fa crede che non giunga all'orecchio della persona coinvolta.»
SOSPETTO: Sospettate che la vostra ragazza esca anche con un altro.
DOMANDA: «È straordinario come si possa essere infedeli e pensare di farla franca.»

Anche in questo caso, reazioni come: «Perché me lo chiedi?», oppure: «Dove l'hai sentito?» indicano che la vostra domanda li preoccupa.

Non sempre è necessario arrivare al confronto con qualcuno che crediamo ci abbia mentito. Lo vogliamo sapere semplicemente per soddisfazione personale. In casi come questi non servirà completare la sequenza d'attacco, sarà sufficiente limitarsi ai preliminari per soddisfare la nostra curiosità o ricorrere alle tecniche spiegate nella Parte 3, che vi consentono di raccogliere dati con discrezione.

Nota. Due altre reazioni possono verificarsi nei preliminari 2 e 3. La persona può mettersi a parlare in modo generico dell'argomento o cambiarlo completamente. Il cambiare argomento è indice quasi sicuro di colpevolezza. Tuttavia,

se considera interessante la vostra domanda ed è innocente, potrebbe cominciare una nuova conversazione proprio da tale argomento. Questo è forte indizio di innocenza, dato che non gli fa paura discutere sull'argomento e non ha cercato di sapere perché lo avete sollevato.

FASE 2
Undici sequenze d'attacco

Sono le 8:00 di domenica mattina. Siete a letto quando improvvisamente suona il campanello. Borbottando in modo confuso, vi alzate, infilate la vestaglia e vi avviate barcollando in direzione della porta. Quando l'aprite, vi si para davanti una giovane donna dall'aspetto energico e sorridente che vi sventola davanti al viso un opuscolo di carta patinata e vi chiede trenta secondi del vostro tempo. Dieci minuti dopo chiudete la porta, tornate a letto barcollando e vi domandate: «Perché mai le ho dato dieci dollari per salvare dall'estinzione la rana maculata rossa? E pensare che le rane non mi piacciono». È chiaro che è scattato un meccanismo che vi ha fatto scambiare una cosa a cui tenete – il vostro denaro – con qualcosa di cui vi importa poco – le rane. Potete capire da questo scambio che talvolta è il contesto di una richiesta più che la richiesta in sé a determinare la disponibilità di una persona a cooperare o a desistere.

SEQUENZA D'ATTACCO 1
Chiedere in modo diretto

Talvolta l’approccio diretto è il migliore. L’unico svantaggio nel fare una domanda diretta è che poi non vi sarà possibile utilizzare le altre sequenze, a meno che non lasciate trascorrere un notevole lasso di tempo.

Stadio 1. Porre la domanda in modo diretto. Se volete scoprire quanto più possibile parlando con qualcuno da cui volete ottenere informazioni, seguite queste sei indicazioni.

1. Non rivelate in anticipo l’argomento che intendete trattare né eventuali sentimenti di sfiducia che nutrite. Le domande inaspettate sono quelle a cui gli è più difficile rispondere, pertanto se entra in argomento, ricordate di fare la domanda *dopo* che ha parlato. L’inganno sarà più difficile da scoprire se:

- Ha già dato una risposta sull’argomento. Quando fate la domanda, formulatela in modo diverso ed evitate di ripeterla più e più volte, altrimenti si trincererà dietro le sue posizioni e riuscirà a convincervi. Variando il modo di porre la domanda, avrete più occasioni di scoprire se mente.
- Sa che gli verrà rivolta quella domanda. Non fategli sapere in anticipo quello che avete in mente di fare.
- Sa quello che deve dire, come un attore che legge le sue battute. Sapete che non sono parole sue e che si limita a seguire un copione. Dategli un po’ di tempo e riuscirà nella sua opera di persuasione. Se però deve improvvisare, per quanto bravo sia, non ha provato né è preparato, ed è precisamente lì che lo volete.
- Pensa che le sue menzogne siano giustificate. Questo fatto elimina gli indizi che denotano senso di colpa. Quando una persona crede *in* ciò che sta dicendo – anche se non crede *a* ciò che sta dicendo – lo dice con convinzione.

- □ Sa di avere poco o nulla da perdere, perciò probabilmente non si mostrerà nervoso, il che vuol dire che non potrete far riferimento a tali indizi come indicatori di menzogna. Gli altri indizi, però, saranno per la maggior parte ancora osservabili.
- □ Soffre di una grave malattia mentale e pertanto non distingue il concetto di giusto e sbagliato.

2. Non rivelate mai per primi quanto sapete. Fategli domande volte a raccogliere informazioni per vedere se queste si accordano con quello che già sapete. Durante la seconda guerra mondiale, l'Inghilterra decrittò «Enigma», il codice segreto utilizzato dai tedeschi, e venne a sapere di un imminente attacco da parte della Germania contro la città di Coventry. Tuttavia, se Churchill avesse fatto evacuare la popolazione, i tedeschi si sarebbero accorti che il codice era stato decifrato e l'avrebbero cambiato. La situazione pose Churchill di fronte a un grave dilemma. Mettendo sulla bilancia le vite degli abitanti di Coventry contro l'enorme vantaggio futuro che la conoscenza dei piani tedeschi avrebbe potuto costituire, Churchill decise di non informare la popolazione: le vittime furono centinaia. Fortunatamente non vi troverete mai in una situazione del genere, ma avrete capito che certe volte è meglio non rivelare i propri piani, anche se ciò a breve termine potrebbe comportare grosse perdite.

È l'obiettivo finale che va tenuto presente. Questo farà sì che chi mente faccia un passo falso e riveli informazioni che sapete essere contrastanti con la verità. Se invece sa quel che voi sapete, allora sarà in grado di modellare il suo racconto per renderlo coerente con i dati in vostro possesso.

3. Anche il modo di porvi può influenzare notevolmente l'atteggiamento di chi vi sta di fronte. Piccoli gesti quali lo sbottonare la giacca oppure sciogliere le braccia prima

incrociate, possono far sì che l'altro sia meno diffidente. Se stabilite un contatto, è più facile che si senta a proprio agio e si apra. Il contatto apre la strada alla fiducia e permette di gettare un ponte psicologico con chi vi è di fronte. La conversazione sarà più costruttiva e risulterete più convincenti. Ecco tre efficaci suggerimenti per stabilire e consolidare il contatto:

- *Imitare postura e movimenti.* Se tiene una mano in tasca, fatelo anche voi. Se compie un dato gesto con la mano, dopo poco, con indifferenza, fate lo stesso.
- *Imitare il modo di esprimersi.* Cercate di riprodurre il ritmo del discorso. Se parla in modo lento e rilassato, fatelo anche voi. Se parla veloce, parlate veloce anche voi.
- *Riutilizzare termini usati dall'altro.* Se è incline a usare determinate parole o modi di dire, utilizzateli anche voi. Ad esempio, se dichiara: «L'offerta mira a produrre grossi profitti per entrambe le parti», poco dopo, sempre durante la conversazione, potreste dire una cosa del genere: «Apprezzo il fatto che l'offerta miri a produrre grossi profitti...» Badate però di non dare l'impressione di star facendo il verso all'altra persona. Imitare in modo pedissequo il vostro interlocutore non è produttivo. Sarà sufficiente ripetere aspetti del comportamento e del modo di parlare in modo appena accennato. Saperlo fare, e saperlo fare bene, si può rivelare utilissimo.

In un momento successivo di questo scambio di domande e di risposte, potrete passare allo stadio 4. Esso renderà nervoso il bersaglio, e permetterà di cambiare strategia. Dapprima, comunque, è bene non farlo innervosire. Dovete creare un'atmosfera tale per cui l'unico motivo di ansia che gli si presenti sia se ha fatto qualcosa di male. Stando così le cose, le eventuali risposte o azioni che lascino trapelare

nervosismo saranno determinate dal senso di colpa per le bugie dette e non dall'ambiente circostante.

4. Le macchine della verità si avvalgono di ciò che viene definito «livello base», che corrisponde al livello d'ansia normale in un soggetto. Se possibile, è consigliabile fare qualcosa di simile. Ponete una domanda che sapete produrrà una reazione simile a quella che vi aspettate. Vi è necessario conoscere se un certo modo di comportarsi fa parte del repertorio tipico di questa persona. Se questa persona non la conoscete bene, vedete che risposta dà a una domanda a cui è facile rispondere, e utilizzatela come campione. In altri termini, se agita le braccia indipendentemente dall'argomento di cui sta trattando, è bene che lo sappiate.

5. Pur mantenendo un atteggiamento rilassato e non minaccioso, cercate di stare in guardia, fronteggiandola. Ciò vi consentirà di avvalervi di parecchi degli indizi che fan riferimento al linguaggio del corpo (si veda la Parte 1, sezioni 1 e 2).

6. Mai e poi mai interromperla. Non potrete venire a conoscenza di nuovi fatti se siete voi a parlare. Fate anche domande a risposta aperta: avrete così l'opportunità di sentire risposte più lunghe.

Se non otterrete la risposta desiderata, passate allo stadio seguente.

Stadio 2. Il silenzio. Anzitutto, non rispondete affatto. Ciò lo farà normalmente continuare a parlare. Il colpevole detesta il silenzio perché lo mette a disagio. Questo vi permetterà anche di osservare altri indizi quali il cambio di argomento, la risata nervosa, tensione, ecc.

Se non otterrete la risposta desiderata, passate allo stadio successivo.

Stadio 3. Davvero? Al termine della sua risposta, commentate dicendo «Davvero?». Con quest'unica e semplice parola avete due possibilità di valutare la stessa risposta: non sa ancora come la giudicate e dunque non avete scoperto le carte. D'altra parte ciò lo costringe a ripetere la risposta stessa. In questo caso, cercate indizi quali il tono crescente in fine di frase (vedi indizio 25), indice che forse inconsciamente cerca conferma.

Se non otterrete la risposta desiderata, passate allo stadio successivo.

Stadio 4. Colpo a sorpresa. Seguitate con: «C'è un peso che vuoi levarti dallo stomaco?», il che lo metterà sulla difensiva. Adesso vi sarà possibile osservare quegli indizi che emergono quando chi vi è di fronte è più nervoso di quanto non lo fosse prima di metterne in dubbio la credibilità. Questa è una domanda che veramente confonde perché, comunque sia, la risposta sarà negativa. Ora però che avete cambiato il tono della conversazione, dovrà fare i salti mortali.

Se non otterrete la risposta che state cercando, passate alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 2

Metterlo all'angolo con domande insidiose

Stadio 1. Fare una domanda capziosa. Fategli una domanda che limiti la sua risposta a un argomento che considera positivo, una domanda a cui possa tranquillamente rispondere in modo sincero. Questa tecnica è detta «mettere all'angolo». Ad esempio, se vi interessa sapere se il vostro ragazzo è uscito la scorsa notte, una domanda diretta potrebbe indurlo a mentire, se ha l'impressione che

vi arrabbierete. Invece, la domanda da fare è: «Sei rientrato prima delle due ieri notte, non è vero?» Se non fosse uscito, ve lo direbbe liberamente. Nell'altro caso, non avrà paura a rispondere, perché date l'impressione che non ci sia nulla di male. Che sia rientrato o no alle due del mattino non ha rilevanza: ora avete la risposta alla vera domanda.

Facciamo un altro esempio. Volendo sapere se la vostra fidanzata vi ha mai tradito, le chiedereste: «Sei uscita con altri *prima* che ci fidanzassimo, non è vero?» Anche in questo caso, lei penserà che vi sentirete sollevati se risponde nel modo che avete indicato come giusto. Anche se la risposta è «sì», potrebbe sempre esservi stata infedele anche *dopo* il fidanzamento. Pertanto, se volete sapere anche questo, fate di ciò l'obiettivo del vostro prossimo attacco. Un po' di tempo dopo, potreste domandare: «So che per certi aspetti il tuo modo di vivere è dovuto cambiare, però, quando saremo sposati, voglio esser sicuro di potermi fidare di te. Abbandonerai certi comportamenti, quando saremo sposati, non è vero?»

Se non ottenete la risposta che cercate, passate allo stadio seguente.

Stadio 2. Il comportamento opposto: Stai scherzando! Ora la spiazzate completamente, mettendola in una situazione tale per cui non saprà come deve rispondere. A questo punto vi mostrate delusi che vi abbia risposto in quel modo. Questo la spingerà a riconsiderare la risposta e, per sentirsi in pace con se stessa, a dirvi la verità. Dovreste dire qualcosa del tipo: «Speravo che l'avessi fatto, così ti saresti liberata di questo comportamento. Ti prego, dimmi che l'hai fatto, così avrò la certezza che ormai sono cose passate».

Se non otterrete la risposta desiderata, passata allo stadio seguente.

Stadio 3. Non può funzionare. A questo punto le dite che tutto quello che pensavate di lei potrebbe essere sbagliato. L'unico modo che ha per dimostrarvi di essere veramente la persona che credevate fosse, è confessare. «Credevo avessi il gusto per l'avventura, una persona che sa come si vive.»

Se non ottenete la risposta che cercate, passate alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 1

La distorsione della linea temporale

La sequenza qui descritta coinvolge parecchi principi psicologici e dà risultati davvero notevoli. Per meglio farmi comprendere, ricorrerò all'esempio seguente: supponiamo che vostra moglie vi telefoni in ufficio e vi informi che vostro figlio, che ha quindici anni, ha preso la macchina per farci un giro ed è stato fermato dalla polizia. È comprensibile che vi arrabbiate. Consideriamo ora una stessa serie di circostanze, eccetto un elemento. Durante un'altra conversazione, vostra moglie dice che questa marachella è stata compiuta da vostro figlio, che adesso ha venticinque anni, *dieci anni prima*. È probabile che la vostra reazione sia notevolmente più blanda. Perché? Perché è passato un bel po' di tempo.

Esaminiamo ora lo stesso esempio, ma dal punto di vista opposto. Se, dieci anni prima, un ragazzo avesse preso in prestito l'auto dei genitori senza il loro permesso, probabilmente adesso penserebbe di poterlo dire impunemente – a questo punto la cosa potrebbe persino apparire divertente – e di certo non dovrà preoccuparsi di un'eventuale punizione. Non sono sicuro, invece, che si sentirebbe altrettanto tranquillo nel dirlo ai genitori se lo avesse fatto la sera prima.

Il tempo è un potente strumento psicologico che può modificare notevolmente il modo di percepire le cose. I due fattori che riguardano il tempo sono quando il fatto è avvenuto e il momento della conoscenza dell'accaduto. Se uno di questi due fattori o entrambi sono collocati nel passato, il fatto non è più attuale e questo riduce di molto l'importanza che gli viene attribuita.

Situazione
In questo esempio, sospettate che vostro marito abbia una relazione.

Stadio 1. Preparare la scena. Senza darlo a vedere, pilotate la conversazione sull'argomento del tradire. Poi, con noncuranza, scherzate sulla relazione che sospettate lui abbia avuto con un'altra. Ciò lo indurrà a domandarvi che cosa intendete dire.

Stadio 2. Non è importante. Mostrandovi sorprese per il fatto che lui se la prenda, replicate dicendo: «Oh, l'ho sempre saputo. Vuoi sapere come l'ho scoperto?» Con tale domanda alleggerirete completamente il tono della conversazione. Egli crederà di essere a posto e cercherà ora di soddisfare la sua curiosità. Pensa infatti che, per tutto questo tempo, la relazione è stata una cosa accettabile, anche se da tempo lo «sapevate».

Se non otterrete la risposta desiderata, passate allo stadio successivo.

Stadio 3. Apprezzo ciò che hai fatto. Se insiste nel negare, ditegli: «Credevo che tu immaginassi che io lo sapessi, ma desideravi non ferire i miei sentimenti. Pensavi che avrei capito che si trattava di una cosa occasionale, e che perciò avrei preferito non parlarne». A questo punto la tentazione di confessare sarà ancora più forte perché, facendolo, pensa di essere davvero una persona come si deve, che per

tutto questo tempo, e senza nemmeno rendersene conto, ha fatto una cosa che andava bene.

Situazione
Immaginiamo una situazione in cui sospettate che alcuni dipendenti del vostro negozio vi derubino.

Stadio 1. Preparare la scena. Parlando con uno di loro, fate casualmente cadere la conversazione sull'argomento del rubare e dite: «Oh, sapevo fin dall'inizio che cosa stava accadendo».

Stadio 2. Non è importante. «Dovevi sapere che ne ero al corrente. Altrimenti, come pensi che l'avresti fatta franca per così tanto tempo? Non penserai che sia un perfetto idiota.» (Ricorrere a quest'espressione è un'ottima idea perché, oltre a tutto il resto, non vorrà rischiare di offendervi.)

Stadio 3. Apprezzo ciò che hai fatto. «So che continuavi a farlo per paura di ritorsioni. Non ti preoccupare, so che non sei quel genere di persona.» Sentite come suona bene? Confessando, sente di essere una brava persona, il genere di persona che il suo capo ritiene che sia.
Se non otterrete la risposta voluta, passate alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 4
Far congetture/Sparare al buio

Stadio 1. Preparare la scena. Questa sequenza può essere utilizzata quando istintivamente sentite che c'è qualcosa che non va, ma non capite che cosa di preciso, né avete prove a sostegno della vostra ipotesi. Seguendo questo schema, porterete l'altro a parlare di quelle che pensa

siano le sue malefatte. Sarete sorpresi per quello che gli sentirete dire. Ricordate comunque di tenere duro e di non darvi per vinti finché non avrete ottenuto una confessione significativa. Chiunque ha commesso azioni di cui non va orgoglioso; vi renderete conto di come questo modo di interrogare apra letteralmente le cateratte mentali. Vi trovate in una posizione di forza poiché avete il controllo della conversazione, tutte le carte sono in mano vostra. Sarà compito suo cercare di capire dove ha sbagliato e come rimettere le cose a posto. Anzitutto, preparate la scena: cercate di mostrarvi bruschi e scostanti, come se fortemente infastiditi. Ciò farà sì che il pensiero gli corra a cercare una giustificazione per i suoi «errori».

Stadio 2. Sono offeso. Ditegli: «Ho appena scoperto qualcosa e sono veramente offeso [scioccato/sorpreso]. So che mi mentirai e cercherai di negarlo, ma volevo soltanto che sapessi che io so». Ciò è ben diverso dal dire: «Non mentirmi». Con «So che mi mentirai», date per certo che (a) si è reso colpevole di qualcosa e (b) sapete di che cosa si tratta. A questo punto la questione è unicamente se si decide o no a confessare. Notate che non state chiedendo niente. Dire «Per piacere, non dirmi bugie», equivale ad ammettere che non conoscete la verità, il che vi mette in una posizione più debole.

Se non otterrete la risposta che cercate, passate allo stadio successivo.

Stadio 3. Rimanete sulle vostre posizioni. Ditegli: «Credo che sappiamo entrambi a che cosa mi riferisco. Dobbiamo sgombrare il terreno da malintesi, perciò è meglio se cominci a parlare».

Se non ottenete la risposta che andate cercando, passate allo stadio successivo.

Stadio 4. Continuate a rimanere sulle vostre posizioni. Ripetete frasi del tipo: «Sono sicuro che ti verrà in mente», e «Più aspetto, più mi arrabbio».

Se non otterrete la risposta desiderata, passate allo stadio successivo.

Stadio 5. Fate ricorso alla pressione sociale. È giunto il momento di aggiungere un po' di pressione sociale. Questo riafferma che la vostra asserzione è un *fatto*, non una supposizione. «Ne stavamo tutti parlando. Lo sanno tutti.» A questo punto comincerà a chiedersi chi lo sa e come l'hanno scoperto. Non appena cercherà di avere questa informazione, avrete la certezza che è colpevole.

Se non riceverete la risposta desiderata, passate alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 5

Chi, io?

Stadio 1. Preparare la scena. La sequenza che andiamo a descrivere funziona bene se non avete prove concrete che qualcuno vi abbia fatto un torto, ma credete che la vostra presunzione di colpa sia fondata. Supponiamo, per esempio, che Winston abbia subìto un furto. Era convinto che la sua ex ragazza, con cui si era da poco lasciato, fosse la responsabile, ma non ne aveva le prove. Lei aveva le chiavi, e gli unici oggetti mancanti erano alcuni gioielli di valore, ben nascosti. Poteva essere anche opera della domestica o dell'elettricista che aveva appena portato a termine una riparazione, oppure poteva trattarsi semplicemente di un furto compiuto scegliendo la vittima a caso. Chiamare la sua ex accusandola del fatto sarebbe stato inutile: avrebbe negato ogni cosa, lasciandolo senza

prove e senza una confessione. Winston agì invece nel modo seguente.

Le telefonò per informarla, ma senza assumere un tono accusatorio, che si era verificato un furto e che mancavano alcuni oggetti. Cercando di mostrarsi sorpresa, lei chiese che cosa era successo. Quanto segue è un breve esempio del tipo di conversazione che sarebbe seguita.

WINSTON: «La polizia vuol parlare con tutti quelli che avevano accesso alla casa. Dato che hai ancora le chiavi, vorranno parlare anche con te. È semplice routine, ne sono certo. Ovviamente, non sei tra i sospettati.»
EX RAGAZZA: «Ma io non so niente.»
WINSTON: «Oh, lo so, ma questa è la prassi, suppongo. Comunque, uno dei vicini ha detto che è riuscito a prendere in parte il numero di targa di un'auto che era nei pressi di casa mia quel giorno.»
EX RAGAZZA: (*Dopo una lunga pausa*) «Be', quel giorno passavo in auto dalle tue parti; mi sono fermata un attimo per vedere se eri a casa, ma, dato che non c'eri, me ne sono andata.»

Fin qui la ragazza ha spiegato in modo convincente la sua presenza nella zona, il giorno del furto. Tuttavia, nel fare ciò, ha anche dichiarato una coincidenza strana o la sua colpevolezza. Se fosse stata innocente, non avrebbe avuto motivo di proseguire su questa linea. A questo punto Winston introduce ulteriori elementi.

WINSTON: «Davvero? Hanno fatto anche un esame di tutte le impronte digitali. Queste dovrebbero far scoprire qualcosa.»
EX RAGAZZA: «Che esame?»
WINSTON: «Oh, prima hanno sparso una polverina per prendere le impronte e...»

A questo punto lei disse che la polizia avrebbe potuto rilevare anche le sue, di impronte, dato che era stata là in precedenza. Anche se a questo punto Winston aveva la certezza che lei fosse coinvolta, passarono dieci minuti prima che lei crollasse e confessasse: inizialmente soltanto di essere entrata in casa e in seguito di aver preso i gioielli.

Stadio 2. Informare con tono non accusatore. Senza dare troppa importanza alla cosa, informate il sospettato della situazione.

Stadio 3. Introdurre elementi che si possano controbattere. Nell'introdurre elementi, cercate di vedere se ciascuno di essi viene accolto con spiegazioni su come questi elementi possano venire male interpretati. Per esempio, mettiamo che sospettiate che un collega vi abbia distrutto alcuni archivi sperando di passarvi avanti e ricevere lui la promozione. Voi preparereste la scena facendogli sapere che ci sono dei documenti che non riuscite a trovare, e poi dite una frase del tipo: «Meno male che la mia segretaria ha notato una persona vicino alla distruggi-documenti, l'altro giorno. Ha detto di averlo visto in faccia, ma di non ricordarne il nome». A questo punto badate se lui vi espone un motivo per cui potrebbe essere scambiato per il «vero colpevole». Potrebbe per esempio dirvi che era presso la macchina per distruggere documenti suoi. Un innocente non sentirebbe il bisogno di dar spiegazioni per allontanare la possibilità di essere ingiustamente accusato.

Se non otterrete la risposta che state cercando, passate allo stadio successivo.

Stadio 4. Continuare. Continuate con altri fatti che costui cercherà di giustificare. In realtà, non appena comincia a spiegare perché la situazione potrebbe «apparire in quel modo», sapete di averlo in pugno.

Se non otterrete la risposta che vi interessa, passate alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 6

Accuse offensive

Utilizzando questa sequenza, lo incolperete di qualsiasi cosa vi venga in mente. Accusandolo di ogni possibile torto, otterrete una confessione riguardante ciò di cui veramente si è macchiato, il che, a questo punto, non gli importerà più di tanto, considerando tutto quello che gli state attribuendo.

Stadio 1. Accusarlo di tutto. Facendo mostra di averne abbastanza, imputategli qualsiasi azione disonesta e sleale possibile.

Stadio 2. Introdurre il sospetto. A questo punto fate menzione dell'unica colpa che pensate abbia commesso, e, nel tentativo di difendersi dalle altre accuse, offrirà una spiegazione per quest'unico scivolone. Ovviamente si dichiarerà completamente innocente delle altre accuse.

Esordite così: «Voglio dire, non è da te [menzionare la colpa di cui lo sospettate], quello potrebbe ancora ancora passare. Sono le altre cose a essere intollerabili».

La risposta potrebbe essere: «No, ho solo rubato quel documento perché avevo fretta di finire il lavoro, ma mai e poi mai venderei informazioni alla concorrenza!» Il solo modo che ha per provare la sua innocenza riguardo alle accuse oltraggiose mossegli è di spiegare il motivo per cui ha fatto ciò di cui effettivamente lo sospettate.

Se non otterrete la risposta che state cercando, passate alla fase 3.

Stadio 3. Andargli più vicino. Questo movimento fa innervosire chi è colpevole perché lo fa sentire accerchiato. Se non vi viene data la risposta che volete, tornate allo stadio 1 e ricominciate a chiedere.

Se non otterrete la risposta che state cercando, passate alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 7

C'è un motivo?

Stadio 1. Introdurre un fatto. In questa sequenza, chi vi è di fronte dovrà rispondere alla vostra domanda con fatti, non con un semplice diniego. Se, per esempio, desiderate sapere se la vostra segretaria, che aveva in precedenza affermato di sentirsi male, è uscita ieri sera, la domanda da fare potrebbe essere: «Andando a casa, sono passato in auto nei pressi di casa tua. Come mai la tua auto non era parcheggiata nel vialetto?» Se invece vi limitate a chiedere: «Sei uscita ieri sera?», lei potrà sempre negare la cosa. Introducendo un fatto plausibile, la costringerete a rispondere. Se è uscita, cercherà di spiegare perché la macchina non c'era. Se lo farà, avrete la prova di ciò che sospettavate: che non era a casa ammalata. Vedete come funziona questa tecnica? Se ha mentito sul fatto che è dovuta rimanere a casa perché non stava bene, dovrà anche spiegare dov'era l'auto. Potrebbe dire di averla prestata a un'amica o di essere andata in farmacia a comprare qualcosa contro il raffreddore, ecc. Ma se davvero fosse stata a casa indisposta, si limiterebbe a dirvi che vi siete sbagliati e che la macchina era parcheggiata nel vialetto di casa sua.

Stadio 2. Un'altra possibilità. Volete offrirle ancora una possibilità di confessare o dare una spiegazione plausibile

che chiarisca il «fatto» da voi menzionato. Ditele: «È ben strano, ti ho telefonato e mi ha risposto la segreteria». Al che potrebbe rispondere: «L'ho lasciata accesa per potermi riposare un po'». Tenete sempre a mente che, se ha qualcosa da nascondere, cercherà in ogni modo di far quadrare il suo racconto con i fatti che opporrete e che, se lo fa, è probabile che stia mentendo. Certo, è possibile che effettivamente un'amica abbia preso in prestito l'auto e che effettivamente abbia lasciato inserita la segreteria telefonica, però si arriverà a un punto tale che tutte queste «spiegazioni» cominceranno a sembrare costruite.

Inoltre, visto che è costretta a dire nuove bugie per coprire le precedenti, avrete a questo punto parecchie affermazioni utili a cui guardare per scoprire segni di inganno.

Se non otterrete la risposta che andate cercando, passate allo stadio seguente.

Stadio 3. Fissare. Il guardar fisso è un'arma poco utilizzata, ma di grande efficacia. I risultati che produce variano in base alla situazione. Fissare fa sì che chi ha un atteggiamento difensivo si senta accerchiato; il vostro sguardo viola il suo spazio personale, provocando una situazione di claustrofobia mentale per sfuggire alla quale l'unica soluzione è dire la verità. Guardatela fissa e ripetete la domanda.

Se non ottenete la risposta desiderata, procedete alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 8

La conferma di una terza persona

La sequenza che mi accingo a illustrare è una delle più efficaci, a patto che abbiate la collaborazione di un terzo.

Essa vi garantirà la massima credibilità, poiché allontana ogni possibile dubbio che ci sia inganno da parte vostra.

Situazione
Sospettate che un dipendente si faccia timbrare il cartellino da un altro.

Stadio 1. L'accusa diretta. Garantitovi l'aiuto di un amico o di un collega, fate sì che questa terza persona muova l'accusa in vostra vece; potrebbe dire: «Mel, ho parlato con Cindy, e mi ha detto che non le va giù che ti faccia timbrare il cartellino da un altro per uscire prima dal lavoro».

A questo punto, Mel si preoccuperà soltanto delle critiche mosse da Cindy riguardo il suo operato. La credibilità del vostro amico non è messa in discussione perché difficilmente penseremmo a una messinscena di questo genere con la partecipazione di una terza persona.

Se non otterrete la risposta desiderata, passate allo stadio successivo.

Stadio 2. Stai scherzando? Se non confessa ancora, aggiustate il tiro dicendo: «Stai scherzando? Lo sanno tutti, ma penso di sapere come puoi appianare la cosa con lei». Osservate se abbocca. A chi non ha fatto nulla di male non interessa appianare le cose per qualcosa che non ha commesso.

Se non otterrete la risposta che cercate, passate allo stadio successivo.

Stadio 3. L'ultima chance. «Okay, ma sei sicuro?» A questo punto, un qualsiasi segno di esitazione potrebbe essere indice di colpevolezza, in quanto sta rapidamente cercando di valutare le sue possibilità.

Se non avrete la risposta che state cercando, andate alla fase 3.

SEQUENZA D’ATTACCO 9

La reazione a catena

Illustrerò qui come creare una reazione a catena che tragga origine dalle stesse azioni disoneste di quella persona. In altre parole, l’unico modo in cui il sospettato può approfittare di un’opportunità che gli viene offerta è di riconoscere le sue azioni passate. La sequenza consiste nel partire dal presupposto che il misfatto abbia avuto luogo e nel portare la conversazione oltre. Quando volete ottenere una confessione, vi converrà sempre considerare i fatti come ormai passati, altrimenti è possibile che menta o assuma un atteggiamento difensivo; sappiamo che l’una e l’altra reazione non serviranno al vostro scopo. Invece, se il centro della discussione non è quanto è già stato compiuto, allora forse riuscirete a fargli ammettere le sue azioni, dato che suppone ne abbiate già le prove.

Situazione
Sospettate che uno dei dipendenti del vostro negozio vi derubi.

Stadio 1. Preparare la scena. In un incontro a quattr’occhi con il dipendente, informatelo che state cercando un responsabile per un nuovo programma interno contro i furti.

Stadio 2. Ironia della sorte. «Stiamo cercando qualcuno che sa come si fa. Non ti preoccupare, non finirai nei guai. In effetti, è da tempo che lo sappiamo, ma ci interessava sapere fino a che punto eri bravo. Impressionante. Comunque, crediamo che siccome sai come si fa, saprai anche come prevenire la cosa. Certo, è un po’ insolito, ma lo è anche questa situazione.»

Adesso non si sente a disagio per quello che ha fatto in passato, addirittura il suo nuovo incarico si basa sulle sue malefatte: negare il passato gli potrebbe costare la promozione. Se sarete convincenti, arriverà persino a vantarsi delle sue azioni.

Se non otterrete la risposta voluta, passate allo stadio successivo.

Stadio 3. Gliel'ho detto. «Sai, ho detto loro che una discussione franca sull'argomento ti avrebbe fatto troppa paura. [Notate come l'espressione «discussione franca» sia disarmante, assai migliore di «confessa» o «smettila di mentire».] Loro avevano torto e io ragione.»

La cosa funziona perché ora pensa che «loro», di chiunque si tratti, siano dalla sua parte e sarà incerto se dare «loro» una delusione. Cercate in lui segni di esitazione: se colpevole, soppeserà le alternative che ha, e questo richiede tempo. L'innocente non ha nulla a cui dover pensare: soltanto chi è in colpa ha facoltà di scegliere se confessare o meno.

Se non ottenete la risposta che cercate, procedete alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 10

L'anello mancante

A questo espediente si ricorre quando vi siete fatti un'idea di quanto sta accadendo, ma non conoscete tutti i fatti. Date pertanto le informazioni che avete, in modo che creda a ciò che direte poi. Si fa ricorso anche a una frase-chiave magica e, se abbocca, vuol dire che è colpevole.

Situazione

Pensate che vostra suocera si sia rivolta a un investigatore privato per sorvegliarvi.

Stadio 1. Elencare i fatti. Raccontatele un fatto che sapete essere vero, ad esempio: «So che non mi vuoi molto bene, e che eri contraria al matrimonio, ma questa volta hai passato ogni limite».

Stadio 2. Formulate la vostra congettura. «So tutto dell'investigatore. Perché hai pensato che ce ne fosse la necessità?»

Stadio 3. La frase magica. «Sai, sono troppo turbato per parlarne adesso.»

Se tace, allora è probabile che sia colpevole, se invece non sa di cosa state parlando, potete stare certi che non le importerà affatto che siate troppo turbati per parlarne, poiché non avete motivo di esserlo.

Chi è in colpa soddisferà la vostra richiesta per il desiderio di non farvi arrabbiare di più. La persona che non ha fatto niente di male si arrabbierà con voi per averla accusata di una cosa che non ha fatto e vorrà discuterne *adesso*.

Se non riceverete la risposta che cercate, passate alla fase 3.

SEQUENZA D'ATTACCO 11

Condanna o preoccupazione

Stadio 1. Volevo soltanto che lo sapessi. Il segreto di questo approccio non è accusare, ma solo informare: sarà la reazione del sospettato a rivelare se è innocente oppure no.

Si tratta di studiare l'atteggiamento mentale di un individuo allorché lui o lei vengono posti di fronte a nuove

informazioni. Pamela fa un check-up periodico, e quando il suo medico ha i risultati degli esami, la chiama per informarla che ha contratto il virus dell'herpes. Ripensando ai partner sessuali più recenti, è convinta che a contagiarla sia stato Mike o Steven. Limitarsi a chiedere ai due «sospetti» se consapevolmente le hanno attaccato l'herpes si dimostrerebbe forse inutile, in quanto entrambi probabilmente negherebbero. Fortunatamente, Pamela è abile nell'arte di smascherare l'inganno e decide per una diversa linea di condotta.

Telefona a tutt'e due i ragazzi e con noncuranza li informa di aver appena scoperto di avere l'herpes. Le risposte ottenute la conducono dritto al colpevole. Sentita la notizia, i due rispondono così:

MIKE: «Non dare la colpa a me! Non te l'ho attaccato io! Sono pulito.»
STEVEN: «Cosa hai fatto! Da quanto ce l'hai? Potresti avermelo attaccato! Non posso crederci. Sei sicura?»

Quale dei due è più probabile sia il colpevole? Se la risposta è Mike, avete indovinato. Nell'apprendere che una persona con cui ha avuto rapporti sessuali ha una malattia incurabile e facilmente trasmissibile, si mette sulla difensiva, immaginando che lo si voglia accusare di averla infettata. Non si preoccupa per la sua salute perché già *sa* di essere infetto. Al contrario, Steven immagina che la telefonata sia stata fatta per informarlo che possa essere stato *lui* contagiato. Di conseguenza si arrabbia perché è preoccupato per la sua salute. Mike, invece, si preoccupa soltanto di far credere a Pamela che non è colpevole.

Ecco un altro esempio: supponiamo che lavoriate nel reparto assistenza clienti di un negozio di computer. Un cliente riporta una stampante che non funziona per farsela cambiare, affermando di averla acquistata soltanto qualche giorno prima. Presenta il debito scontrino e la stampante

accuratamente riposta nella confezione originale. Nell'esaminare il contenuto, tuttavia, vi accorgete che all'apparecchio manca un componente indispensabile, costoso e facilmente rimovibile, chiaro segno del perché la stampante non funzioni a dovere. Ecco le due risposte che potreste ottenere dopo aver informato il cliente di quel che avete scoperto:

Risposta 1. «Non l'ho tolto io. Era già così quando l'ho comprata.» (risposta difensiva)
Risposta 2. «Come? Mi avete venduto una stampante a cui manca un pezzo? Ho sprecato due ore a cercare di farla funzionare.» (risposta aggressiva)

Vedete che sistema efficace? Chi dà la risposta 2 ha tutte le ragioni di essere seccato; non gli passa neppure per la testa che lo si stia accusando di qualcosa. Chi dà la risposta 1 sa di non aver neanche *tentato* di far funzionare la stampante, dato che ha rimosso il pezzo. Non gli viene in mente di arrabbiarsi, parte dal presupposto che lo si accusi di aver tolto il pezzo e si mette sulla difensiva quando gli dite che il detto pezzo manca.

Se non ricevete la risposta desiderata, passate alla fase 3.

FASE 3
Undici pallottole d'argento: come ottenere la verità senza estorcerla

Le undici pallottole d'argento descritte di seguito possono venire utilizzate indipendentemente o in ordine, una dopo l'altra, finché non otterrete la risposta che state cercando. Sono finalizzate a indurre il sospettato a confessare. Se è

vero che le potete sparare nell'ordine che desiderate, alcune ne escludono altre, perciò decidete quali sono adatte alla vostra situazione particolare e poi disponetele nella sequenza che fa al caso vostro.

Quando le utilizzate, dovete trasmettere l'idea di entusiasmo e sincerità, dato che sono al massimo grado di efficacia quando ciò che dite lascia trapelare totale onestà. Perciò non «traditevi» commettendo gli stessi errori descritti negli indizi. Dovete sapere che gli indizi rivelatori di inganno funzionano anche al contrario. Se non ne rivelate neanche uno, la persona a cui state parlando, sia a livello conscio sia inconscio, si farà di voi l'immagine di persona sincera. Ricordate che costui dovrà credere che ciò che dite è vero. Se minacciate di fare qualcosa, la minaccia dovrà essere credibile, altrimenti non abboccherà. Affinché il vostro messaggio trasmetta l'idea di onestà e sincerità, ricorrete alle tecniche seguenti:

- □ Guardate la persona fissa negli occhi.
- □ Ricorrete a movimenti delle mani per dare enfasi a ciò che dite.
- □ Ricorrete a gesti vivaci che siano sciolti e a tono con la conversazione.
- □ State eretti sia da seduti sia in piedi: assolutamente non state curvi.
- □ Non esordite con l'espressione: «A dire la verità...», oppure: «In tutta onestà...»
- □ Stategli di fronte. Non indietreggiate.

E non dimenticate la carota!

«Ed ecco Lucky...» Questa è la famosa battuta di inizio corsa dell'annunciatore delle gare di cani. Lucky è la lepre impagliata che si muove attorno alla pista proprio di fronte

al cane in testa, un incentivo che fa sì che tutti gli altri cani vadano più veloci. I bugiardi sono un po' come i cani: per confessare, occorre loro un incentivo. E un incentivo è tanto più efficace se presentato in un dato modo. La ricompensa per la confessione deve essere immediata, chiara, specifica e irresistibile. Non basta dire a qualcuno che guadagnerà con l'essere sincero o che perderà se continua a dir bugie; dovete prospettargli qualcosa di concreto, talmente concreto, infatti, che possa sentirlo, gustarlo, toccarlo, vederlo e udirlo. Fate di ciò la sua realtà. Fategli sperimentare appieno il piacere dell'onestà e il dolore di continuare con la bugia. Coinvolgete quanti più sensi potete, ma in particolare la vista, l'udito e la cinestesia. Creategli immagini che possa vedere, suoni che possa udire, e sensazioni che possa quasi avvertire. Dovete rendere questa esperienza la più concreta possibile.

Il modo migliore di farlo è di dichiarare prima gli aspetti positivi, poi quelli negativi, e infine offrire la scelta. È questa la serie di immagini che utilizzerete con le pallottole d'argento.

Per esempio, supponiamo che siate un imprenditore che faccia indagini sulla possibilità che un dipendente sottragga denaro all'azienda. Ecco come potreste rivolgervi a lui: «Bill, devi raccontarmi tutta la storia[2] in modo da gettarci tutto dietro le spalle. Ascolta, ho grandi progetti per te. Hai presente l'ufficio nell'angolo con il pavimento di marmo verde e il mobile bar con gli specchi? Be', ben presto sarai seduto dietro la scrivania di noce massiccio di quell'ufficio e da lì potrai dirigere un reparto tutto tuo. Naturalmente avrai un assistente personale, forse Cathy. E quando verrai al lavoro ogni mattina potrai parcheggiare in uno dei posti riservati. Ti spetteranno anche le cene di lavoro mensili per i dirigenti e l'uso della casa dell'azienda per le vacanze alle Hawaii».

Vedete come queste immagini hanno aiutato Bill a immaginarsi nella sua nuova mansione? La sua promozione

è passata da un livello «logico» a un'esperienza emotiva.

Adesso voi, datore di lavoro di Bill, fate una pausa, sospirate, e con tono paterno concludete: «Sfortunatamente, nulla di ciò sarà mai possibile se non arriviamo a un chiarimento riguardo all'ammanco di denaro. Averlo preso non è uno sbaglio così grave: chiunque commette errori. È successo a me, a te, a tutti, ciò nonostante non posso tollerare di avere un bugiardo a lavorare per me. Se aspetti che lo sappia dall'ufficio contabilità, per quanto difficile possa essere per me, sarai fuori di qui, e alla svelta. E purtroppo sai come queste notizie si diffondono: trovare un altro lavoro ti sarà assai difficile. Ti troverai di fronte a tanti rifiuti e sono convinto che non ti piacerebbe affrontare tua moglie ogni sera e dirle che non sei riuscito a trovare un nuovo posto. Allora, che cosa decidi? L'ufficio nell'angolo e il brillante futuro, o la vergogna e il dispiacere di perdere tutto quanto?»

Soprattutto, siate coerenti

Il vostro messaggio si mantenga coerente: ricordate che la comunicazione avviene su due livelli: verbale e non verbale. Ad esempio, quando si dà un ultimatum, bisogna stare attenti che la comunicazione non verbale sia coerente con quanto è stato dichiarato. Se dite a qualcuno che ne avete «avuto abbastanza e non sopportate più che vi si dicano bugie», e poi non prendete provvedimenti, non sarete molto convincenti. In questo caso dovreste alzarvi e andare verso la porta. Potete sempre tornare con un'altra tattica più tardi. Il comportamento deve sempre riflettere l'intensità e la passione contenuti nel messaggio.[3]

PALLOTTOLA D’ARGENTO 1

Se credi che ciò che hai fatto sia male, aspetta a sentire questo!

Questo sistema funziona bene perché spinge il bugiardo a pensare in modo emotivo anziché secondo logica. Ciò gli allevia il senso di colpa facendogli sentire che non è da solo, e lo disorienta creando una situazione di leggera rabbia e/o curiosità. Inoltre, pensa che voi e lui vi stiate scambiando informazioni, invece di darvi qualcosa in cambio di niente.

Frase tipo. «Il motivo per cui ti faccio queste domande è che ho fatto certe cose di cui neanch’io vado orgoglioso. Posso capire perché tu abbia potuto… In un certo senso, mi sento quasi sollevato, ora non mi sento più così colpevole.» A questo punto vi chiederà di dire qualcosa di più su ciò che avete fatto. Ma voi insistete perché parli lui per primo. Non cedete e vedrete che confesserà.

PALLOTTOLA D’ARGENTO 2

Non l’ho fatto apposta, davvero!

La seguente è un’ottima tattica in quanto gli fa sentire che sarebbe cosa positiva che voi sapeste con precisione le ragioni di quanto successo. Ha sbagliato, d’accordo, ma la cosa non vi preoccupa più. Spostate il centro del vostro interesse non sulle azioni, ma sulle sue intenzioni. Ciò gli renderà facile confessare il suo comportamento e «renderlo accettabile» con la spiegazione che non era intenzionale. Sente che sono le motivazioni che vi interessano. In altre parole, gli fate capire che la vostra fonte di preoccupazione non è *che cosa* ha fatto, ma il *perché*.

Frase tipo. «Posso capire che forse non prevedevi che accadesse, che la situazione sia semplicemente sfuggita al controllo e che tu abbia agito senza pensare. La cosa mi può anche stare bene, un incidente, giusto? Ma se lo avessi fatto intenzionalmente, non credo potrei mai perdonarti. Bisogna che tu mi dica che non l'hai fatto di proposito. Ti prego.»

PALLOTTOLA D'ARGENTO 3

L'effetto boomerang

Questa tattica equivale a un tiro a effetto. Essa consiste nel dirgli che ha fatto cosa buona, non riprovevole: ciò lo spiazzerà assolutamente.

Situazione A
Sospettate che Richard sottragga denaro alla ditta, volete scoprire se i vostri sospetti sono fondati e, se sì, da quanto tempo.

Frase tipo. «Ehi, Richard, se tu e io ci mettessimo in società, sono sicuro che faremmo molti soldi. Sembra che tu mi abbia creato qualche intoppo, ma non c'è problema. Possiamo lavorare assieme, vecchia volpe.» Dovete mostrarvi contenti di sapere che cosa sta facendo.

Situazione B
Sospettate che il coniuge abbia una relazione.

Frase tipo. «Sai, John, anche se non sono entusiasta di ciò che accadeva alle mie spalle (questa frase la dite per guadagnare credibilità; esordire con un'affermazione franca rende ciò che segue più credibile), avresti dovuto

parlarmene. Ti avrei evitato un sacco di sotterfugi, forse noi tre ci potremmo incontrare, potrebbe essere divertente. Tutto questo fare le cose di nascosto è sciocco.»

Ecco, l'avete smontato. Gli si presenta un incentivo, a dire la verità, più allettante di quel che faceva di nascosto. In altre parole, pensa che confessando sarà più divertente fare quel che fa da tempo. Se non vi tradisce, penserà che siete pazza, ciò nonostante avrete la verità.

Situazione C
Desiderate capire se l'intervistato in un colloquio di assunzione ha mentito nel suo curriculum.

Frase tipo.«Entrambi sappiamo che tutti gonfiano un po' il curriculum. Personalmente, credo che ciò denoti fegato. La cosa mi fa capire che la persona non ha paura di assumersi nuove responsabilità. In quali parti del curriculum ha lavorato più di fantasia?»

PALLOTTOLA D'ARGENTO 4
La verità o le conseguenze

Sparando questa pallottola, costringerete l'antagonista a collaborare con voi, altrimenti entrambi rimarrete a mani vuote. La situazione qui descritta è l'esatto opposto del boomerang. Il vostro avversario non ha nulla a meno che non collabori con voi. E poiché non avete niente comunque (intendo dire che non avete la verità), è uno scambio vantaggioso per voi. Il racconto che segue illustra bene il punto.

Un coltivatore di cocomeri avido e malvagio si accorge che qualcuno gli ruba un cocomero ogni sera. Per quanto si sforzi, non riesce a catturare il ladro. Frustrato e seccato, un giorno va nel suo vasto appezzamento di terreno e

inietta in uno dei cocomeri un veleno mortale. Non volendo toccare il fondo della cattiveria, affigge un cartello che recita: «Alla persona che mi deruba: ho avvelenato uno dei miei meloni. Ruba ancora e rischierai di morire». La mattina seguente va fuori, e mentre si rallegra di notare che il ladro non ha colpito, trova un messaggio indirizzato a lui: «Caro fattore, questa sera anch'io ho avvelenato uno dei tuoi cocomeri. Adesso o ci decidiamo a lavorare assieme o marciranno tutti».

Situazione
Sospettate che la donna delle pulizie vi abbia derubato.

Frase tipo. «Preferirei saperlo prima da te. Posso anche passare sopra a ciò che hai fatto/quel che è successo, ma non alle tue bugie al riguardo. Se non confessi, è finita. Se mi dici la verità, allora le cose torneranno a essere come prima. Ma se non lo fai, allora non ci saranno più chance, e non avrai niente.»

Non potete permettere che l'altro tragga vantaggio dal suo atto a meno che non ve ne parli. A questo punto, l'unico modo in cui può aggiustare le cose è confessare e cooperare con voi. Questa pallottola gli consente di riconoscere gli errori commessi, sentendosi meno oppresso dall'ansia. Dovete trasmettergli che qualsiasi cosa abbia fatto è niente a confronto del suo mentire al riguardo: «Fare quello che hai fatto è un errore che tutti possono commettere – possiamo anche passarci sopra – ma che tu non mi dica la verità, questo non lo posso sopportare. Sii sincera e potremo lasciarci tutta questa faccenda alle spalle. Ricorda, però, che finché non confessi, non potrai continuare qui».

PALLOTTOLA D’ARGENTO 5

Parla adesso o taci per sempre

Qualsiasi idraulico sa che il momento buono per contrattare è quando la cantina è allagata. Ovviamente, la motivazione ad agire da parte del proprietario della casa è più forte quando il problema è più urgente.

E qual è il momento migliore di scioperare per il sindacato dei piloti? Giusto prima delle vacanze, il periodo di punta nell’anno per i viaggi aerei. Questo gioco si chiama «far leva».

Le scadenze producono risultati. Dopo quanto tempo pensate che paghereste le tasse se non ci fosse una scadenza? Oppure se ci fosse sì una scadenza, ma nessuna multa legata al ritardo nella consegna? In che tempi portereste a termine un progetto se il capo vi dicesse che i risultati devono essere sulla sua scrivania prima del vostro pensionamento? Vi decidereste mai a utilizzare quei buoni se non scadessero? In quasi ogni situazione della vita ci sono dunque scadenze che prevedono penalità se non rispettate.

Gli uomini danno valore a ciò che è scarso: detto semplicemente, raro equivale a buono. Potete aumentare notevolmente la vostra capacità di far leva lasciando capire che questa è l’unica volta che tratterete la questione. Ditegli che (a) questa è l’ultima chance che gli si offre per dare una spiegazione, e che (b) potete ottenere ciò che vi occorre da qualcun altro. Cercate anche di accelerare il ritmo del discorso. Più velocemente parlate, meno tempo gli concedete per elaborare le informazioni, il che trasmette un maggiore senso di urgenza. Fissate una scadenza e una penalità se non viene rispettata. Le scadenze costringono all’azione. Se la parte colpevole pensa che potrà sempre confessare, allora assumerà un atteggiamento del tipo: «stiamo a vedere che cosa

succede», prima di scoprire le carte. Fategli sapere che già siete al corrente e che avete la prova di ciò che ha fatto. Ammettere le sue colpe gli consentirà di dare la sua versione dei fatti.

Frase tipo I. «Voglio saperlo da te ora. Qualsiasi cosa tu dica domani, non farà più differenza.»

Frase tipo II. «So che cosa è successo/che cosa hai fatto, ma speravo di sentirlo prima da te. Significherebbe molto per me sentire la tua versione dei fatti. So che le campane da sentire sono sempre due, e prima di prendere una decisione sul da farsi voglio sentire la tua.»

Sentirsi dire questo gli dà la sensazione di avere ancora una chance, se confessa. Dopo tutto, i fatti così come si sono svolti non possono essere gravi come vi sono stati riportati. Confessare adesso è un modo per minimizzare le perdite.

PALLOTTOLA D'ARGENTO 6

Fare marcia indietro

Il seguente modo di agire dà a chi vi sta di fronte un imprevisto e inaspettato incentivo a dire la verità. Gli fate capire che quanto è successo o ha fatto è accettabile a condizione che consenta a entrambi di stabilire un rapporto migliore, sia esso personale o di lavoro. Gli offrite la possibilità di spiegare il motivo in base a cui ha scelto di agire in quel modo. Ve la prendete anche con voi stessi. Ecco come funziona.

Frase tipo. «Comprendo perché hai agito così. È chiaro che non l'avresti fatto se non avessi avuto un valido motivo. Forse sei stato trattato ingiustamente o è venuto meno

qualcosa. Che cosa posso fare per rimediare in modo che non succeda di nuovo?» Questa è una domanda assuntiva, date, cioè, per scontato di essere nel giusto affermando che ha agito in questo modo. Nel momento in cui comincia a esporre i suoi motivi di lagnanza, gli si spiana la strada per giustificare a voi le azioni compiute, le sue malefatte. Intervenite più volte dicendo: «Mi assumo la piena responsabilità di ciò che hai fatto. Lavoriamo dunque insieme per vedere come possiamo fare in modo che ciò non succeda di nuovo. Capisco perfettamente. Avevi ragione a fare ciò che hai fatto».

PALLOTTOLA D'ARGENTO 7

Detesto farlo, ma non mi lasci scelta

La seguente è l'unica tattica che comporti il ricorso a minacce. Le altre pallottole fanno sentire a proprio agio la persona che rivela il suo vero io, questa, invece, comporta che gli animi si scaldino un poco. Lo informate che ci saranno ripercussioni e conseguenze più gravi che il semplice mentire a voi. Questi sono aspetti a cui non aveva mai pensato.

Con questa pallottola aprite al buio, ma fate affidamento sulla sua immaginazione perché fissi i termini del danno che potete infliggere. La mente gli correrà a ogni tipo di scenario possibile mentre le sue stesse paure si ritorceranno contro di lui. Gli create un problema più grave e poi gli offrite una soluzione. Il bugiardo ha deciso di ingannare basandosi su un rapporto guadagno/perdita che considerava essere a suo favore. Dirgli che le conseguenze sono assai più gravi di quanto non pensasse contribuisce a riequilibrare il rapporto rischio/ricompensa in vostro favore.

Frase tipo I. «Mi dispiace di doverlo fare, ma non mi lasci scelta.» Queste parole lo spingeranno senz'altro a ribattere: «Di fare che cosa?» A questo punto aspetta di vedere in che cosa consiste l'alternativa. Tuttavia non impegnatevi ad agire, ma lasciate che immagini con la fantasia scenari di che cosa farete se non confessa.

Frase tipo II. «Sai che cosa posso fare, e stai certo che lo farò. Se non vuoi parlare adesso, non farlo. Ma io farò quello che devo.»

Dopo tale affermazione, fate molta attenzione alla risposta che darà. Se la concentra su ciò che voi farete a lui, le probabilità tendono maggiormente nel senso della sua colpevolezza. Se però ribadisce di non aver fatto niente, potrebbe essere davvero innocente. Ciò avviene perché al colpevole occorre conoscere la punizione per decidere se ha senso insistere nella sua versione. Soltanto a chi ha la coscienza sporca si offre la scelta di confessare. Sono loro che devono prendere una decisione. L'innocente non ha scelte da dover fare, e pertanto niente da dover valutare.

PALLOTTOLA D'ARGENTO 8

Suppongo che tu non possa

Mai sottovalutare l'importanza di far leva sull'ego di una persona. Certe volte vi converrà gonfiarlo, altre sminuirlo. E, come avrete potuto intuire, questa pallottola va in questa seconda direzione.

È davvero triste constatare quanto sia fragile la personalità di certuni; ma per costoro questa pallottola funziona assai bene. Li fa uscire dai gangheri. Un mio amico investigatore adora questa tecnica. Quello che segue è un esempio generico di come viene utilizzata.

«Abbiamo arrestato questo tipo per percosse a due vagabondi. Eravamo a un punto morto con lui. Alla fine, dopo una mezz'ora, stavamo pensando di rilasciarlo; non avevamo prove contro di lui, perché uno dei vagabondi era sparito e l'altro aveva troppa paura per parlare. Così ho guardato in faccia questo stupido e gli ho detto: "Okay, ho capito. Hai paura che Niko [un corriere della droga con cui ha lavorato già altre volte] ti ammazzi di botte. È così, non è vero? Non puoi testimoniare su questo caso perché ti tiene in pugno. Sei il suo schiavetto". Dopo aver lanciato una serie di imprecazioni, grida: "Non sono lo schiavetto di nessuno". Si è irritato e, per provare la sua affermazione, ha fatto quel che doveva: ha confessato, e con orgoglio.»

Frase tipo I. «Penso di sapere che cosa c'è sotto, ma non puoi parlarmene. C'è un altro che muove i fili e potresti finire nei guai.»

Frase tipo II. «Okay, penso di sapere di che cosa si tratta. Mi diresti la verità se potessi, ma non ne hai la facoltà. Non ti è possibile e forse la cosa ti dà fastidio quanto a me.»

PALLOTTOLA D'ARGENTO 9
Le alte sfere

Se la situazione è quella giusta, questa pallottola funzionerà straordinariamente bene. Una mia conoscente che lavora nel reparto risorse umane di una grossa compagnia finanziaria ama ricorrere a essa. Mi dice che è il sistema più efficace per eliminare aspiranti inadatti all'impiego.

Fintanto che la persona ritiene che siate dalla sua parte, si lascerà adescare. La sola cosa che dovete fare è dirle che qualsiasi punto su cui ha mentito può essere chiarito,

adesso, in un attimo. Tuttavia, se qualcun altro ne verrà a conoscenza in seguito, allora sarà troppo tardi.

Situazione A
Ritenete che il candidato che sta sostenendo il colloquio abbia mentito nel curriculum.

Frase tipo. «Sto per farle un favore perché penso che lei andrebbe benissimo per il posto. Vorranno controllare ogni punto del curriculum. Anche la minima esagerazione impedirà la sua assunzione, perciò chiariamo tutto ora. Che cosa in particolare va riveduto in modo che sia esatto in ogni suo punto?»

Situazione B
Vi interessa sapere se la vostra segretaria esce prima dal lavoro quando non siete in ufficio.

Frase tipo. «Oggi sarà qui il vice presidente della società. Ha chiesto che orario fa, così ho intenzione di dirgli che lei prende servizio in anticipo nei giorni in cui esce in anticipo. Si ricorda in quali giorni lo scorso mese ha finito prima ed è uscita?»

Vedete come l'affermazione sia disarmante? Non alzate la voce né esigete risposte. Siete voi due contro di loro, e siete qui per aiutarla. Inoltre, l'espressione «ha finito prima» sottintende che abbia portato a termine tutto il lavoro, e in maniera efficiente. Siete dalla sua parte, e avete intenzione di lavorare assieme per appianare le cose.

PALLOTTOLA D'ARGENTO 10
La grande incognita

Per i più è quasi impossibile vedere una cosa o comprendere un concetto di per sé. Con ciò si intende che quando si presenta una situazione nuova, sentiamo il bisogno istintivo di vedere in che cosa è simile o discordante con ciò che già conosciamo. E se non avessimo per essa termini di paragone? Questa può rivelarsi un'esperienza che incute timore.

Se volete la verità, e la punizione per chi ha mentito è prospettata con chiarezza, allora il sospettato sa che cosa ci guadagna o perde a confessare, e può valutare che cosa gli conviene. È evidente che nei casi in cui la punizione per aver mentito non è severa a sufficienza, vi sarà difficile ottenere la verità. Occorre pertanto che spostiate la detta punizione dal campo del *noto* là dove, invece, vi sarà una situazione di disagio, ossia nel campo dell'*ignoto*.

Una leva potente è spiegare come le conseguenze del suo comportamento saranno circostanze di fronte alle quali non si sarà mai trovato prima. Anche se crede che ci siano dei limiti a ciò che potete fargli e alla gravità del castigo, ci sono due modi principali di presentare l'entità di quest'ultimo in modo da farlo apparire assai più severo. I due fattori sono: il tempo e l'impatto.

Il fattore tempo. Non date indicazioni sul quando la punizione sarà inflitta. Quando le cose avvengono inaspettatamente, il livello di angoscia è più alto. Se sa che non gli verrà data la possibilità di prepararsi psicologicamente e raccogliere le forze, l'ansia sarà di gran lunga più intensa.

Il fattore impatto. Fategli intendere che la sua intera esistenza sarà sconvolta e destinata a cambiare drasticamente in peggio. Deve vedere che questo fatto non è isolato, al contrario, avrà un effetto onda. Quando accade qualcosa di brutto, ci si consola sapendo che ben presto tutto sarà finito e che, per il futuro, la vita rimarrà

immutata e inalterata. Se però di tutto questo non c'è la certezza, si diventa sempre più timorosi e preoccupati.

Situazione
Sospettate che un dipendente rubi. Potete minacciarlo di licenziamento, nel qual caso può valutare le alternative e concludere che potreste non scoprire mai la verità. Tuttavia se diceste...

Frase tipo. «Smith, in qualsiasi momento venissi a scoprire che lei mi ha mentito sulla questione, le faccio sgombrare la scrivania e la faccio accompagnare alla sua auto dai nostri agenti di sicurezza. Non ci sarà nessun "arrivederci", la farò sloggiare di qui all'istante. Lei sa che la nostra è una piccola città; provi a cercare lavoro con un'accusa del genere che le incombe sul capo. Sarà completamente finito.»

A questo punto chiedetegli di confessare e offritegli la scelta di trasferirsi in un altro reparto, in modo che entrambi possiate mettere la questione dietro di voi.

PALLOTTOLA D'ARGENTO 11
Non potrebbe importarmene di meno

Una legge fondamentale che governa la natura umana è che ogni individuo avverte la necessità di sentirsi importante. Nessuno desidera che si pensi a lui come a una persona insignificante, né credere che le sue idee e opinioni siano irrilevanti. Togliete a qualcuno il senso del proprio valore e sarà disposto a tutto pur di riaffermare la sua importanza. Se ha la sensazione che non vi importi che vi stia mentendo, vorrà sapere – o, meglio, sentirà il bisogno di sapere – perché siete così disdegnosi e distaccati. Forse vi aspettavate un comportamento del

genere da parte sua? Sapete cose che lui non sa? Non vi importa nulla della sua opinione o dei suoi sentimenti nei vostri riguardi? Meditate di preparare un castigo o una vendetta? Manifestando partecipazione emotiva, mostrate il vostro interessamento. La vostra indifferenza riguardo alla situazione lo snerverà enormemente. Comincerà a smaniare di avere il vostro riconoscimento e la vostra accettazione, sotto qualsiasi forma. Gli serve sapere che vi importa di quel che succede, e, se parlare delle sue malefatte è l'unico modo che gli si presenta, lo farà. Ecco alcuni esempi di ciò che potete dire:

Frase tipo I. «Lo so e non m'interessa affatto. Non mi riguarda.»

Frase tipo II. «Ho altro a cui pensare. Ne parleremo forse un'altra volta.»

Frase tipo III. «Fai ciò che vuoi, mi sta bene.»

Quando si cerca d'ignorare una persona, solitamente si evita il contatto visivo. Al contrario, in un'occasione come questa in cui volete che l'impatto sia istantaneo, il contatto diretto dello sguardo si rivela la tattica migliore. Affinché l'efficacia sia maggiore, fissate il vostro interlocutore. Come per la maggior parte delle culture, anche per la nostra l'atto di fissare è spesso sentito come disumanizzante. In genere fissate ciò che è in mostra, come ad esempio animali in gabbia. Di conseguenza quando tenete fisso lo sguardo su una persona, questa tenderà a sentirsi in una posizione di inferiorità rispetto a voi e cercherà, pertanto, di riaffermare il proprio valore.

Queste sequenze d'attacco dovrebbero funzionare bene. Se però ancora non riuscite a ottenere le risposte che desiderate avere, è il momento di ricorrere alle tecniche

più sofisticate della Parte 5. Ricordate di leggere con attenzione questa sezione prima di utilizzare una qualsiasi di tali tecniche.

PARTE
3

LE TATTICHE PER SCOPRIRE L'INGANNO E RACCOGLIERE INFORMAZIONI NEL CORSO DI CONVERSAZIONI INFORMALI

«La verità è la prima vittima del
discorrere comune.»

DAVID J. LIEBERMAN

Che dire di quelle occasioni in cui non si è certi se qualcuno ci sta raccontando frottole, ma un interrogatorio in piena regola è fuor di questione? Vi illustrerò di seguito sistemi efficacissimi per raccogliere informazioni senza darlo a vedere.

Conversazioni di tono generico

1. Chiedere i fatti

Durante il colloquio, limitatevi a porre domande generiche e semplici, pertinenti al sospetto che nutrite. Questo farà sì che la persona interrogata richiami alla mente una serie di informazioni. Se dicesse la verità, allora le risposte saranno pronte e spontanee. Se invece stesse mentendo, i vostri indizi per scoprire l'inganno ve lo faranno capire. Cosa più importante di tutte, osservate quanto tempo le occorre per richiamare alla memoria le informazioni. Se mente, impiegherà tempo a replicare perché deve prima controllare mentalmente la risposta per assicurarsi che sia plausibile. Le storie fabbricate non contengono dettagli in quanto mai avvenute!

Fate domande che richiedano una risposta oggettiva, non soggettiva. Per esempio, se ritenete che un dipendente sia

rimasto a casa mentre vi ha detto che sarebbe andato via in vacanza, non chiedetegli che tempo faceva in Florida. Le persone di solito impiegano più tempo per rispondere a questo tipo di domanda. Chiedetegli invece qualcosa come: «Hai noleggiato un'auto?» E fate così, con indifferenza, altre domande dello stesso tenore. Quando risponde affermativamente a una qualsiasi di esse, chiedetegli ulteriori dettagli. Se mente, cercherà di dar coerenza alla storia e risponderà a ulteriori quesiti riflettendoci su.

A tutti piace parlare di sé. L'unico caso in cui qualcuno vorrebbe passare ad altro argomento è quando le domande lo mettono a disagio. Se ciò che chiedete è semplice e innocente, dovreste aspettarvi che desideri prolungare, e non interrompere il dialogo. Quasi tutti si soffermano volentieri a parlare del nuovo ristorante in cui sono stati, del viaggio che hanno fatto o del lavoro che hanno rifiutato... purché, naturalmente, non stiano dicendo bugie, e voi continuiate a incalzarli con le domande.

2. Aggiungere un fatto non vero

In base a questa sequenza, aggiungete un fatto e chiedete all'interlocutore di commentarlo. Essa sarà una circostanza che avrete inventato, ma che dovrà apparire assolutamente credibile. Per esempio, poniamo che durante un party un ospite affermi di essere appena tornato da un safari in Africa orientale. Potreste dirgli di aver saputo che in quella zona le temperature sono state eccezionalmente elevate. Ma questo è un dato che potrebbe confermare o negare indipendentemente dal fatto che ci sia stato effettivamente. Inoltre, potrebbe ammettere di ignorare la cosa e dire che faceva molto, molto caldo. Nell'uno o nell'altro caso non vi sarà possibile scoprire se sta mentendo.

Ecco invece come potrete riuscirci. Potete dire che vostro zio, funzionario della dogana all'aeroporto di Nairobi, vi ha detto che a tutti i viaggiatori in arrivo in Africa sono state date istruzioni su come evitare la malaria. Non appena costui confermerà la vostra affermazione nel tentativo di sostenere quanto affermato riguardo al viaggio in Africa, saprete che il suo racconto non è vero. In caso contrario, direbbe semplicemente che non ha idea di ciò che vostro zio va dicendo.

Eccovi alcuni criteri da seguire:

a. La vostra affermazione deve essere falsa. Se l'interlocutore si limita a confermare un fatto realmente accaduto, non avrete appreso niente di nuovo.

b. Il fatto deve apparire credibile, altrimenti la persona che state interrogando potrebbe pensare che si tratti di uno scherzo.

c. Quanto affermate deve essere una circostanza che coinvolga direttamente l'interlocutore, che deve avere conoscenza di prima mano del «fatto». In altri termini, nella situazione sopra descritta, non dovreste dire di aver saputo che l'inclinazione dell'asse terrestre ha permesso un'eccezionale osservazione del cielo notturno.

3. Sostenere un fatto

In base a questa sequenza ascoltate ciò che l'altro ha da dire e ne chiedete la prova, ma in tono assolutamente non minaccioso. Per esempio, nel caso della persona che ha sostenuto di essere andata a fare un safari, potreste dirle quanto vi piacerebbe vedere le foto del viaggio. Se adduce un motivo per cui sarà difficile esaudire il vostro desiderio –

per esempio, non ne ha scattate, non sono riuscite, ha lasciato il tappo sull'obiettivo – allora la cosa dovrebbe far nascere in voi dei sospetti.

Supponiamo ora che siate un produttore di talk-show e che desideriate controllare la credibilità di un ospite. Potreste dire: «La tua storia sul complotto governativo è affascinante. Dato che hai lavorato nell'edificio, sarebbe interessante se ci mostrassi la tua carta d'accesso».

4. Sviluppare un fatto

Avvaletevi di questa tattica per determinare fino a che punto una persona è disposta a spingersi per ottenere ciò che desidera. La sola cosa che dovrete fare è aggiungere dati che vi siete inventati su un fatto di cui l'interlocutore ha già parlato. Se non vi corregge, allora avrete la prova che sta mentendo su ciò che ha detto finora e/o è disposto a mentire per far sì che capiate il suo punto di vista. Mettiamo che voi e un'amica stiate decidendo quale film andare a vedere. Voi suggerite *Lost in Paradise* («Perduti in Paradiso»), ma la vostra amica, che non lo vuole vedere, adduce la testimonianza di una collega che lo ha già visto e a cui non è piaciuto. Allora le dite: «Be', se non è piaciuto a nessuno nel tuo ufficio, suppongo che forse non è un gran che». Se vi lascia dire, non correggendo la vostra falsa affermazione, allora saprete o che vi ha mentito da tutto principio riguardo alla collega o che vi mentirà in questa situazione.

Facciamo un altro esempio. La vostra segretaria vi chiede il pomeriggio libero perché non si sente bene. Potreste dirle: «Nessun problema, se hai la febbre e un brutto mal di testa, vai pure a casa». Solo che lei non ha mai detto di avere questi sintomi. Avete semplicemente ampliato la sua affermazione. Ancora, se non vi corregge, è

evidente che o mente riguardo al sentirsi male o è disposta a convenire su qualsiasi cosa pur di andare a casa. Tuttavia, il fatto che non rettifichi la vostra affermazione è segno che non le importa mentirvi per ottenere ciò che vuole.

Occasioni particolari

Le seguenti sono strategie a cui si ricorre quando qualcuno è riluttante a rivelare informazioni per motivi disinteressati, oppure quando la situazione è tale che dovete essere molto prudenti nel vostro approccio. Le persone descritte di seguito rappresentano situazioni psicologiche differenti, pertanto ogni caso va affrontato in modo specifico. Le strategie da porre in opera di solito rientrano in una delle seguenti dieci categorie.

1
Il voler proteggere una terza persona

La tattica seguente è un po’ diversa in quanto ci se ne avvale se qualcuno è riluttante a parlarvi di cose che riguardano un’altra persona. Dovrete far leva sul suo ego e non dargli la sensazione di stare sparlando di altri.

Situazione A
Il vostro legale vi sta raccontando il caso di un collega che ha toppato clamorosamente. Limitarsi a chiedere: «Dove ha sbagliato?» probabilmente non vi porterebbe da nessuna parte. Tuttavia, se formulate la domanda in modo diverso, gli offrirete un incentivo a dirvelo.

Frase tipo. «Se fossi stato tu a seguire il caso, che cosa avresti fatto di diverso?» Questa è la frase magica che apre le cateratte della conversazione.

Situazione B
State chiacchierando con Brad, uno dei vostri venditori, e vorreste scoprire perché i livelli di vendita di Susan sono bassi. Tuttavia, chiedergli direttamente perché Susan non sta lavorando bene, potrebbe dimostrarsi infruttuoso. Per lealtà nei suoi confronti, Brad potrebbe esitare a parlare. Pertanto, girate la domanda e vedrete che diventerà pienamente disponibile.

Frase tipo. «Sotto quali aspetti pensi che Susan potrebbe migliorare?»

In entrambe le situazioni descritte, la conversazione ha un tono positivo. La persona di fronte a voi ha l'impressione di stare facendo la cosa giusta rispondendo alla vostra domanda. E infatti è così. Se lo aveste chiesto nell'altro modo, vi sareste probabilmente scontrati con un atteggiamento di forte resistenza.

2
Giochi di potere

Qualche volta la persona restia a dire la verità è in una posizione di comando. In situazioni del genere è normalmente sconveniente e inutile mettersi a discutere. In questi casi sarà bene portare la conversazione su un livello personale. Eccovi due esempi di come fare ciò.

Situazione A
State cercando di vendere qualcosa a un cliente che non vuole acquistare e non vi dà un motivo convincente. Il

vostro obiettivo è scoprire il vero motivo che impedisce l'acquisto.

Frase tipo. «Lo faccio per vivere, ho una famiglia da mantenere. Il prodotto che le offriamo è senz'altro buono e lei è una persona ragionevole. Le dispiace dirmi che cosa ho fatto per offenderla?»

In questo momento il compratore è colto alla sprovvista e di certo replicherà: «No, non mi ha offeso. È solo che...»

Offendere è un termine efficace. Adesso conoscerete la vera obiezione all'acquisto perché immagina che dirvi la verità sia l'unico modo di mostrarvi che non l'avete offeso.

Situazione B

Il vostro capo è riluttante a dirvi con chiarezza perché siete stato scavalcato nella promozione.

Frase tipo. «Signora Smith, capisco la sua posizione e rispetto le sue opinioni. Un giorno spero di aver altrettanto successo in questa azienda quanto lei oggi. Mi consenta di farle una domanda, se posso. Se fosse nei miei panni, seduta dove sono io adesso, crede che avrebbe migliori prospettive di far carriera se fosse consapevole dei suoi limiti?»

3
Ferire i sentimenti altrui

Nella situazione qui illustrata, c'è una persona che vi mente per riguardo ai vostri sentimenti – si tratta, forse, di una di quelle piccole bugie bianche. A voi interessa arrivare alla verità; un pizzico di senso di colpa, e l'altra persona sarà portata a riconsiderare il proprio atteggiamento.

Situazione
Avete la sensazione che vi si tenga nascosta la verità per il vostro bene.

Frase tipo I. «So che non vuoi offendermi, ma mi ferisci di più non mostrandoti completamente sincero con me.» Usare il termine *completamente* serve in questo caso a un preciso scopo. Esso dà credito a quella persona di essere stato almeno parzialmente sincero nei vostri riguardi.

Frase tipo II. «Se non me lo dici tu, non lo farà nessun altro. Se non posso contare su di te in questo, non so che cosa potrei fare.»

4
È una questione di opinioni

Cercare di scovare l'inganno nelle opinioni degli altri è difficile. Non si può propriamente definire bugiarda una persona basandosi sul fatto che non crede veramente che ciò che dice è la verità. Il seguente è un sistema eccellente per rivelare i veri sentimenti di una persona in qualsiasi situazione.

Situazione A
Non siete sicuri che al vostro capo piaccia veramente la vostra idea per una nuova campagna pubblicitaria, anche se vi ha detto di sì.

Sequenza di domande tipo I
«Le *piace* come ho sviluppato la mia idea?»
«Sì. È molto originale.»
«Be', che cosa manca perché la *trovi eccezionale*?»

In base all’esempio riportato, il vostro capo si è in un certo senso impegnato affermando di apprezzare l’idea. Voi non discutete, né fate pressione. Le parole che adoperate nella vostra risposta indicano che siete consci che ci sia spazio per alcuni miglioramenti. Quanto a lui non prova disagio a esprimere critiche poiché avverte che vi aspettate che lo faccia.

Situazione B
Desiderate sapere se vostro figlio è contento di andare in campeggio quest’estate.

Sequenza di domande tipo II
«Sei *contento* di andare in campeggio il mese prossimo?»
«Sì, sarà divertente.»
«C’è qualcosa che posso fare perché tu ne sia *davvero* entusiasta?»

Anche in questo caso, il vostro interlocutore non prova remore a dare una risposta onesta dato che le domande che gli rivolgete danno per scontato che voi sapete che non tutto è perfetto.

5
Non lo so

Quasi a nessuno piace aver torto e quasi a nessuno, ancor meno, piace trovarsi in una situazione tale per cui si senta costretto a difendersi. Di conseguenza, molte volte, quando domandate ad altri che cosa pensano o provano riguardo a una certa cosa, la risposta è: «Non lo so». Questo può bloccare la conversazione e lasciarvi in cerca di risposte. Certe volte dire «Non lo so» è la cosa più facile, il che spesso è la ragione principale che spinge a dirlo.

Comunque sia, quando sentite: «Non lo so», provate a replicare nel modo seguente:

1. «Okay, allora perché non mi dici come sei arrivato a pensarla in questo modo?»
2. «Lo so che non lo sai, ma se dovessi azzardare un'ipotesi, quale pensi che sarebbe?»
3. «Puoi dirmi con quali aspetti della questione sei d'accordo?»
4. «In quali occasioni in passato ti sei sentito come adesso?»
5. «Quale sensazione potrebbe descrivere meglio quello che pensi proprio in questo momento?»
6. «Non ti viene in mente neanche un motivo?»
7. «Qual è la parola che meglio potrebbe descrivere quello che stai pensando?»

Tutte le risposte elencate sono mirate a sdrammatizzare. Prendete atto della difficoltà che la persona incontra a rispondervi. Fate poi mostra di chiederle tutt'altro, quando in realtà la vostra nuova domanda mira a ottenere una risposta alla domanda iniziale.

«Non lo so» potrebbe anche significare che la persona si sente colpevole o incapace riguardo alle proprie azioni: in tal caso cercherete di alleggerirla della responsabilità. Ecco come potete fare:

Frase tipo. «So che non sei sicuro del perché lo hai fatto, ma riesci a pensare a motivi inconsci che possano essere entrati in gioco?» La cosa funziona bene perché la persona in questione non si sente responsabile delle sue azioni. Non era sua «intenzione» fare ciò che ha fatto, il suo comportamento non era motivato a livello conscio.

6
È che sono in imbarazzo

In questa situazione, la persona è restia a dirvi la verità o può mentirvi perché imbarazzata. Le tattiche consuete non funzionano in questo caso perché la persona probabilmente non è tenuta a parlarvene e assai probabilmente non avrà niente da guadagnare a farlo. Pertanto occorre crearle uno stimolo a dire la verità, in una situazione che la metta a proprio agio.

Situazione A
Vostro figlio non vuole parlarvi del compagno violento che gli ha rubato i soldi per il pranzo.

Frase tipo. «Mi sta bene anche se non ne vuoi parlare. [Questa è una frase chiave perché istantaneamente disarma l'interlocutore. Gli fa sapere che non verrà attaccato verbalmente.] Quando avevo la tua stessa età mi è successa la stessa cosa, ma quando ho imparato che cosa dirgli, non mi ha più dato noia. Ti piacerebbe sapere che cosa puoi fare?»

Situazione B
Siete un medico e state parlando a una paziente che è riluttante a discutere delle relazioni sessuali avute in precedenza.

Frase tipo. «Capisco le sue remore, e se preferisce non discuterne, non lo faremo. Quando un mio paziente si sente a disagio, faccio in questo modo, che è assai più facile e veloce. Le farò domande semplici che richiedono un sì o un no come risposta e lei mi risponderà di conseguenza.»

Il sistema funziona bene perché il paziente sa che non ci sarà né una discussione imbarazzante né alcun punto

toccato verrà sviluppato. La procedura del «sì-o-no» può essere utilizzata in linea di massima con chiunque e in qualsiasi situazione che possa creare imbarazzo riguardo al rivelare fatti personali.

Situazione C
V'interessa sapere se il responsabile della vostra squadra di edili stia pensando di lasciare la ditta.

Frase tipo. «Mike, in una scala da uno a dieci, in cui uno voglia dire che semplicemente sei stato sfiorato dall'idea di cercarti un posto da un'altra parte, e dieci che la cosa ti interessa molto, in che punto potresti collocarti?»

Tre punti importanti van tenuti bene a mente. Anzitutto, badate a non dire: «Dove cadrebbe la tua scelta?», come solitamente si fa. Il termine *cadere*, implicando l'idea di movimento verso il basso, è negativo. Richiama l'attenzione su un numero basso della scala numerica. «Collocarsi», invece, dirige il pensiero tra due numeri ed è positivo. In secondo luogo, il verbo *potresti* serve ad attenuare la sua adesione alla risposta data, aiutandolo pertanto a sentirsi meno vincolato a essa.

Infine, attenzione a non parlare di una scala da uno a dieci dove uno equivalga a *nessun interesse*. Gli avete consentito di rispondere ricorrendo alla «scelta più facile» tra quelle proposte. Infatti, se l'idea non lo interessasse per niente, allora uscirebbe dai limiti segnati dalla vostra domanda e sarebbe libero di dirvelo chiaramente.

Situazione D
Sospettate che il nuovo praticante abbia confuso due pile di documenti e abbia stracciato quelli che invece dovevano essere fotocopiati.

Frase tipo. «Nelson, se sei stato tu a farlo, va bene. Mi ricordo quando ho cominciato a lavorare qui. Quello che sto

per dirti resti tra me e te, okay? Bene. Una volta ho fatto copie di una circolare riservata invece del menù del pranzo e ne ho messo una nella cassetta della posta di ciascun impiegato.»

Il modo migliore d'indurre qualcuno a confidarsi con voi è che voi vi confidiate con lui. Così facendo, mettete istantaneamente l'altro a suo agio. Gli dimostrate di fidarvi, e lui stesso si sente in obbligo di rendervi partecipi di qualcosa che ha fatto e che lo fa sentire a disagio.

7
Divide et impera

La seguente è un tipo di situazione in cui ci sono due o più individui da cui potete ottenere la verità. L'errore che comunemente si fa è dire qualcosa del tipo: «Forza, ragazzi. Qualcuno mi dica che cosa sta succedendo qui!» Ci troviamo a parlare proprio come il Maggiore Frank Burns nel film *MASH*, a cercare, cioè, collaborazione in tutti e a non trovarla in nessuno. Tale richiesta è sovente inefficace a causa di un meccanismo psicologico noto come senso di responsabilità collettiva.

Avete mai sentito delle grida provenire dalla finestra di un appartamento? Se anche molti di voi si sono trovati in una situazione simile, non si sono sentiti disposti a far nulla al riguardo. Questo avviene non per freddezza o egoismo, ma perché la responsabilità collettiva ad agire è divisa tra tanti individui. Ognuno dà per scontato che se c'è un'emergenza, qualcun altro ha già chiamato la polizia. Quante volte avete sentito parlare di una persona che ha avuto un attacco cardiaco in una strada piena di gente che le è passata accanto senza fermarsi? Nessuno fa niente perché tutti pensano che ci sarà qualcun altro a farlo;

oppure, si pensa che dal momento che nessun altro interviene, la persona non abbia bisogno d'aiuto.

Quando la responsabilità è condivisa con altri, inevitabilmente manca lo stimolo ad agire. Perciò se volete delle risposte o se volete che qualcuno faccia qualcosa, dovete far leva sul suo senso di responsabilità. I migliori risultati si ottengono quando ci rivolgiamo a una persona per volta. Se non avete successo con il primo, rivolgetevi a un altro e chiedete a lui.

Situazione
Alcune delle vostre compagne di università vi hanno fatto uno scherzo e volete scoprire chi è stata.

Frase tipo I. «Ellen, mi rivolgo a te per un motivo, e uno soltanto. So che posso contare sul fatto che mi dirai la verità. E tu puoi fidarti di me come io di te. Non sei come loro. So che posso contare su di te, che farai la cosa giusta.» Se non otterrete niente da lei, rivolgetevi a un'altra con la stessa formula. Una di loro cederà.

Frase tipo II. «Jennifer, chi è stata non è importante. Non m'interessa nemmeno saperlo. Quel che conta è la nostra amicizia. Voglio essere sicura di potermi fidare di te. Penso di sì, ma ho bisogno che tu mi parli con franchezza. Quello che m'importa non è tanto scoprire chi è stata, ma soltanto che tu sia sincera con me al riguardo.» Se non arrivate a niente con lei, rivolgetevi a un'altra facendo lo stesso discorso.

Sia che si tratti di avvocati oppure di idraulici, di meccanici o d'insegnanti, voi tutti fate affidamento sul fatto che i professionisti siano onesti e leali. E se questo è vero per la maggior parte di essi, ve ne sono alcuni che non sono così.

Certe situazioni possono rivelarsi difficili, poiché mancano conoscenze specifiche in materia e una competenza tale da poter porre le domande giuste. Purtroppo il professionista poco onesto è perfettamente consapevole di questo fatto e se, da una parte, gli indizi rivelatori di inganno vi permetteranno di capire con che tipo di persona stiate trattando, la strategia che vado qui a illustrare si dimostrerà utile in queste specifiche situazioni.

1. Se possibile, chiedete sempre un secondo parere. Non è difficile e vi può risparmiare un bel po' di grattacapi.
2. Accertatevi che l'esperto a cui vi rivolgete sia autorizzato, assicurato e iscritto a un albo per svolgere quel tipo di lavoro.
3. Fate mettere per iscritto quanto avete concordato. Gli accordi verbali non valgono la carta su cui non sono scritti.
4. Chiedete referenze.

Se si tira indietro di fronte anche a uno solo di questi punti, sarebbe opportuno rivolgersi ad altri. Il mago della truffa opera meglio quando siete all'oscuro.

Infine, la strategia seguente dovrebbe permettervi di intuire con un certo margine di esattezza le intenzioni di chi vi è di fronte. Il segreto sta nel chiedere l'opposto di ciò che in realtà volete.

Situazione A

Supponiamo che il vostro agente di viaggi vi suggerisca il pacchetto vacanze «Getaway», consistente in una crociera di cinque giorni. Il vostro desiderio è di sentirvi liberi, volete un viaggio che offra divertimento «non stop». D'altra

parte volete sapere se spinge per questo pacchetto in vista della provvigione o perché davvero crede che sia una buona offerta.

Frase tipo. «Il dépliant mi sembra molto allettante, Sandy, ma voglio esser sicuro che questa non sia una delle solite crociere che offrono solamente feste. Sono in cerca di riposo e di relax. Questo è il viaggio che fa per me?»

Formulando la domanda in questo modo, vi sarà possibile conoscere le intenzioni del vostro agente e ottenere risposta alla vostra domanda. Se la risposta sarà sì, allora avrete la certezza che la crociera non fa per voi o che vi sta mentendo per concludere l'affare. Nell'uno o nell'altro caso, non prenoterete la vacanza presso la sua agenzia. Soltanto se vi dice quello che crede non vorreste sentire si dimostrerà onesta, e avrete la conferma che questa è la crociera che fa per voi.

Situazione B

Avete ordinato al cameriere un caffè decaffeinato e cinque minuti dopo un collega arriva con una tazza di caffè normale.

Frase tipo. «È un caffè normale questo, non è vero?» Se dice di sì, o non si cura di dare una risposta precisa o davvero il caffè è normale. Anche in questa occasione, sia che si tratti dell'uno o dell'altro caso, sapete che potreste non ottenere ciò che avete chiesto. Comunque, se dovesse dirvi che è decaffeinato – qualcosa che crede non vogliate – allora potete essere assolutamente certi che vi sta dando quello che da tutto principio avete richiesto.

Poche situazioni sono più frustranti del trattare con qualcuno che se ne infischia. Perché? Perché non c'è molto su cui lavorare, non c'è nulla su cui potete far leva. Non rischia niente, e di conseguenza avete poche possibilità di negoziare. Ecco come potete fare per aumentarle. È sufficiente che cambiate l'equazione in modo che si trovi ad avere qualcosa in gioco. La tecnica qui illustrata è il rimedio definitivo contro l'apatia.

Situazione A
Portate l'auto dal meccanico che vi dice che sarà pronta per venerdì. Tuttavia sapete già che di certo salterà fuori un imprevisto e che la terrà in officina tutto il fine settimana.

Frase tipo. «Okay, Joe. Domani mi sta bene. Ma, giusto perché tu lo sappia, mia moglie aspetta un bambino e potrebbe partorire in qualsiasi momento. Questa è l'unica macchina che abbiamo, perciò se ti viene in mente un motivo per cui potrebbe non essere pronta entro venerdì, devi dirmelo adesso.»

Situazione B
Chiedete al cameriere se c'è del glutammato monosodico, un additivo a cui certe persone sono allergiche, nel condimento dell'insalata e vi sentite rispondere di no. La risposta però non vi convince e voi volete avere la certezza.

Frase tipo. «Va bene, meglio così. Te l'ho chiesto perché ho un'allergia letale al glutammato monosodico. Una minima dose e devo partire per l'ospedale.» Sentito questo, non credete che il cameriere si premurerà di verificare di nuovo con lo chef?

Notate come l'equazione cambi in queste due situazioni. Da tutta prima, né il meccanico né il cameriere si preoccupano dei vostri programmi o di quello che

mangiate. Tuttavia la loro indifferenza si trasforma rapidamente in interessamento quando si trovano di fronte a qualcosa di più serio che non un semplice inconveniente. È sufficiente che cambiate la posta e la leva sarà in mano vostra.

10
Ho appena saputo che...

La maggior parte di coloro che mentono solitamente si confidano con almeno un'altra persona. Sapere la verità da questa persona è facile, se agite nel modo giusto. L'importante è farle credere che già siete al corrente di come stanno le cose e che aggiungete una vostra reazione emotiva al fatto. Esprimere un'emozione vi fa apparire più credibili in quanto il fatto che conoscete la verità è oscurato dalla vostra reazione. Ricorrete all'emozione che meglio si adatta alla circostanza, come per esempio la partecipazione emotiva, la sorpresa, la paura, la gioia, la preoccupazione, l'umorismo e via dicendo. Esaminiamo alcune affermazioni di tono generico che potreste fare rivolgendovi a chi ritenete conosca la verità:

1. Partecipazione emotiva: «Non riesco a credere a quel che ha fatto Sam. Mi dispiace davvero tanto. Se c'è qualcosa che posso fare per te, qualsiasi cosa, fammelo sapere, va bene?»
2. Preoccupazione: «L'ho appena saputo; come si permettono di fare questo a Kim? Ho in animo di andare da loro personalmente e fargliela vedere. Come fai a sopportare questa situazione?»
3. Umorismo: «Mary, Joe sembra una calamita per certe cose, no? Me ne ha appena parlato e ancora non riesco a crederci.»

Badate di comportarvi come se ciò che sospettate sia vero e lasciate credere a questa persona che ne avete già conoscenza. Esprimete poi la risposta emotiva confacente al caso e avrete la massima credibilità.

Pilotare la conversazione

Potete pilotare una conversazione in qualsiasi direzione decidiate. Considerate questo esempio. Supponiamo che mentre vi trovate in casa di un'amica, lei vi mostri il tavolo del soggiorno appena acquistato. Se v'interessa sapere se è davvero costoso, chiederglielo direttamente sarebbe la mossa migliore? Di solito no, in quanto potrebbe mettersi sulla difensiva. Supponiamo invece che le diciate che è il tavolo più bello che abbiate mai visto, che cosa potrebbe rispondervi? Avete indovinato: quanto è costato! Se diceste: «Deve esserti costato una fortuna. Come hai potuto spendere così tanto in un tavolo?», che tipo di risposta potreste ottenere? Vi parlerebbe della sua qualità e dell'ottima fattura artigianale. Se dite che è costoso, vi parlerà della qualità. Se dite che è bello, ve ne dirà il costo. Con le domande giuste, potete pilotare la conversazione in ogni direzione desideriate e carpire le informazioni che vi occorrono.

Potete anche controllare la modalità della risposta. Vi siete mai accorti del rituale che ha luogo quando passate davanti a qualcuno nell'atrio o in ascensore? Voi sorridete e di rimando l'altro sorride. Sorridete e fate un cenno con il capo e quello sorride e accenna col capo. Salutate e a quel punto anche l'altro vi rivolgerà la parola. Chi reagisce per primo in una data situazione è quello che controlla la modalità dello scambio.

Lo stesso vale per il ritmo della conversazione. Provatelo voi stessi. Fate a qualcuno una domanda a risposta aperta –

una domanda cioè a cui non si possa rispondere con un semplice sì o no – lentamente e con calma. Osservate come l'altro impieghi del tempo a rispondere. Successivamente fate una domanda parlando velocemente, e di sicuro la risposta seguirà il medesimo passo.

Per meglio scoprire l'inganno, potreste indirizzare il dialogo in una data direzione. Lo potete fare con successo utilizzando soltanto poche parole ben scelte. Dopo che l'altro ha fatto un'affermazione, potete ricorrere alle seguenti parole chiave per dirigere il flusso d'informazioni in qualsiasi direzione a vostra scelta. Tali parole si possono utilizzare per estrarre informazioni da qualsiasi tipo di colloquio.

1. *Vale a dire...* Ricorrere a questa espressione dopo che l'altra persona ha parlato, equivale a dirigere i suoi pensieri e la conversazione verso un quadro più ampio, dandovi una visione migliore della sua posizione complessiva. Vi spiegherà il motivo per cui si trova in quella determinata situazione.

Esempio I
«Sono la persona meglio pagata di questo ente.»
«Vale a dire?»
«Che sono l'unico con l'esperienza e i titoli di studio per svolgere questo tipo di lavoro. Ho impiegato quindici anni per arrivare dove sono adesso.»

Esempio II
«Sono a capo dell'intera operazione.»
«Vale a dire?»
«Che il capo ha dato a me l'incarico quando è partito. Se ci sono problemi, dovete rivolgervi a me.»

2. *E...* Questa risposta monosillabo vi dà informazioni accessorie. Potrete raccogliere fatti supplementari relativi

alla sua posizione.

Esempio I
«Mi spiace, ma questo è il massimo che possiamo fare.»
«E…»
«L'offerta è questa. Abbiamo esaminato già tre volte sia il listino prezzi sia le modalità di consegna.»

Esempio II
«Sono responsabile dell'intera operazione.»
«E…»
«Intendo tutto: inventario, orari e relazioni con il personale.»

Dunque… Rispondere in questo modo, indurrà l'interlocutore a essere più specifico, a fornire particolari della sua posizione.

Esempio I
«Sono in grado di offrire il miglior livello di prestazioni mediche che si possa ottenere.»
«Dunque…»
«Se lei diventasse mio paziente, le farei, compreso nel checkup medico standard, un esame del sangue completo e radiografie.»

Esempio II
«La nostra azienda le garantisce un posto sicuro.»
«Dunque…»
«Se per caso lei avesse bisogno di un periodo di aspettativa, il posto rimarrebbe suo.»

Ebbene… Questo modo di ribattere farà sì che traduca la sua posizione in un'azione specifica. Seguiterà col dirvi precisamente che cosa intende e in che modo la cosa può interessare anche voi.

Esempio I
«La nostra politica è di stare dietro ai nostri azionisti.»
«Ebbene…»
«Può seguirci o muoversi per conto suo. La decisione è sua.»

Esempio II
«Offriamo le migliori garanzie nell'affare.»
«Ebbene…»
«È sufficiente che firmi qui, e degli incartamenti ci occuperemo noi.»

Entrare nello specifico

Talvolta anche se otterrete una risposta, non vi sarà di molta utilità. Ecco alcuni sistemi efficaci che restringono una risposta vaga in modo che ne otteniate una più diretta e veritiera. Le aree prese in esame riguardano le opinioni e le azioni. Ribattere nel modo che indichiamo vi permetterà di ottenere una risposta specifica.

I. In risposta a un'opinione o a un parere

Esempio
«Non mi pare che la riunione sia andata troppo bene.»
«Come mai?» (battuta vaga)
«Perché no, va bene?!»

Ribattere in un certo modo produrrà una reazione più produttiva:
«Rispetto a che cosa?»

«In che senso è andata male?»

Se chiedete un chiarimento, l'interlocutore si sentirà più tenuto a rispondere. Porre una domanda vaga ribattendo a una affermazione di carattere generale produrrà ulteriore genericità.

II. In risposta a qualcuno riluttante a impegnarsi

Esempio A
«Non so se posso.»
«Che significa, non so?» (battuta vaga)
«Non lo so e basta, va bene?»

Esempio B
«Non so se posso.»
«Perché non puoi?» (battuta vaga)
«Non lo so. Semplicemente non posso.»

Ci sono modi di ribattere che produrranno una reazione più produttiva:
«Che cosa, precisamente, te lo impedisce?»
«Che cosa ci vuole perché tu possa?»
«Che cosa cambierebbe se lo sapessi?»

Vedete come ribattere in modo specifico a sua volta restringe il campo della risposta che segue? Avvaletevi di questa tecnica ogni volta che desiderate un chiarimento a una risposta vaga o ambigua.

Lasciate che la verità venga fuori

Quali semplici parole funzionano meglio di qualsiasi altra? Queste tre:

Perché. Siamo istintivamente portati a prendere per buona una spiegazione se segue questa parola.

Cerchiamo di... Questa esortazione crea un'atmosfera di gruppo e produce l'effetto «branco». È una parola positiva che genera azione.

Provare. Questa parola è fortemente motivante in quanto implica un possibile insuccesso, e pertanto introduce il concetto «che male c'è». A noi tutti piace *provare* le cose. La frase che segue utilizza tutte e tre le parole in una costruzione che non ha assolutamente senso, e tuttavia dà l'impressione del contrario.

«Cerchiamo di provarci perché se non funziona possiamo sempre tornare al punto di partenza.»

Chiaramente non avete presentato alcun motivo per cui l'altro passi all'azione. Tuttavia la frase sembra avere comunque un senso.

L'interlocutore si metterà sulla difensiva soltanto se ha la sensazione di stare subendo un attacco, e allora perché attaccare? Esaminiamo i vantaggi derivanti dall'uso di queste parole per arrivare alla verità.

«Hai preso tu cinque dollari dalla cassa?»
«Perché hai preso cinque dollari dalla cassa?»
«Smettila di prendere soldi dalla cassa!»

Che cos'hanno in comune tutte queste frasi? Il tono accusatorio e la tendenza a produrre la risposta automatica: «Non sono stato io». Volendo sapere se è stato lui a prendere i soldi, basterà dire: «I soldi che prendiamo dalla cassa? Cerchiamo di provare a stare sotto i dieci dollari per volta, perché così funziona meglio». Sentite che tono gentile assume la frase? Così facendo è più facile ottenere la verità perché nessuno sente di doversi difendere.

Utilizzate questi termini – *perché*, *cerchiamo di* e *provare* – tutte le volte che desiderate ottenere informazioni senza che il vostro tono sembri accusatorio o sembri che voi pretendiate una risposta.

Prendere il controllo

Adesso avete tutti gli strumenti per ottenere la verità in qualsiasi situazione o conversazione. Tuttavia non potrete agire se non riuscirete a dire una parola. Se vi trovate in una situazione in cui vi è impossibile esprimervi perché chi vi è di fronte non smette mai di parlare o d'interrompervi, quelli che vado a elencare sono sistemi ottimi per prendere la parola. Eccovi diciassette frasi che, sconcertandolo, lo metteranno a tacere. Ricorrete a qualunque vi sembri la più adatta alla situazione. Esse giocano su due lati sensibili della natura umana: l'ego e la curiosità.

1. «Sei in gamba; lascia che ti faccia una domanda.»
2. «Vorrei avere il tuo parere su una cosa.»
3. «Posso essere il primo in tua presenza a finire una frase?»
4. «Non far conoscere a tutti la tua ignoranza interrompendo sempre.»
5. «Mi spiace che i fatti siano in conflitto con il tuo pensiero, ma vorrei sapere…»
6. «Forse c'è una cosa in cui puoi aiutarmi.»
7. «So che vorresti che ti facessi questa domanda.»
8. «Sei l'unico che potrebbe conoscere la risposta a questo.»
9. «Spero che la notizia non ti disturbi.»
10. «Prima di dire un'altra parola, rispondi alla mia domanda.»

11. «Voglio prestare la massima attenzione a quel che hai da dire, perciò consentimi solo di sgombrare il campo da questa cosa di cui mi preme parlarti.»
12. «Spero che la cosa non ti offenda, ma...»
13. «Non voglio che ti perdi questa.»
14. «Questa è l'ultima occasione che hai di sentire questa cosa.»
15. «Hai buona memoria? Bene, allora questa non la dimenticherai.»
16. «Mi spiace che la parte centrale della mia frase si sia scontrata con l'inizio della tua.»
17. «Rimanendo su questo argomento...» È facile cambiare argomento cominciando dall'ultimo pensiero espresso dall'interlocutore.

PARTE
4

«MIND GAMES», OVVERO I GIOCHI DELLA MENTE

«Sono diverso da Washington, ho dei
principi più elevati e più nobili.
Washington non era capace di mentire. Io
sì, ma non lo faccio.»

MARK TWAIN

Questa sezione vi fornisce due strumenti assai potenti. Il primo vi sarà utile per evitare, in primo luogo, che vi si dicano bugie. Grazie al secondo, saprete come scoprire le vere intenzioni di una persona in qualsivoglia situazione.

Una difesa efficace: evitare la bugia

Come dice il proverbio, la miglior difesa è l'attacco. Quando ormai la bugia vi è stata raccontata, potete con facilità ottenere la verità grazie alle tecniche che avete appreso. Tuttavia, il momento migliore di affrontare una bugia è prima che essa diventi tale. Vi ho confuso? Eccovi un aiuto. Quella che segue è una tecnica per eliminare un sospetto nello stadio immediatamente precedente la sua trasformazione in inganno.

Metodo 1

Potete ricorrere a tale metodo quando volete la verità relativa al comportamento passato di qualcuno. Eccovi una situazione in cui potreste trovarvi anche voi: un genitore sospetta che il figlio dodicenne fumi. Gli approcci seguenti sono elencati nell'ordine dal peggiore al migliore.

a. «Hai fumato? Non la passerai liscia se scopro che è così.» Questo approccio è terribile, anche se purtroppo

quello più comune. In preda alla rabbia, la madre del ragazzo mette in relazione la confessione della verità con la punizione e così facendo toglie ogni incentivo a confessare. È probabile che le venga detta una bugia.
b. «Hai fumato, non è vero?» Questo atteggiamento va un po' meglio in quanto la madre lascia intendere che ha una qualche prova o elemento. In certe occasioni, un approccio del genere funziona: il ragazzo potrebbe non voler aggiungere una bugia al suo già riprovevole comportamento.

c.«Voglio parlarti riguardo al fatto che fumi.» Questo è ciò che definisco un approccio presuntivo proiettato in avanti. Il ragazzo avverte che il genitore è già a conoscenza del fatto che fuma. Il nucleo della richiesta è il desiderio di discuterne. Il genitore potrebbe qui ottenere una risposta del tipo: «Non voglio parlarne». Tuttavia, la verità si rivela già in questa sola affermazione.

d.«So che fumi e anche di tutti i tuoi sotterfugi. Io non sono contenta, e tu lo sai, ma da te voglio solo la promessa che non berrai alcolici finché non hai ventun anni.»

Quello sopra descritto è senz'altro l'approccio migliore perché opera su più livelli. Anzitutto, implica una posizione presuntiva in avanti, e cioè che il genitore «sa che il ragazzo fuma». In secondo luogo, fa riferimento a due verità evidenti di per sé (Si veda la Parte 5). Le espressioni «sotterfugi» e «non sono contenta, e tu lo sai» preparano il terreno a un atteggiamento di sincerità. Il ragazzo si sente rivolgere due affermazioni che sa essere vere: è ricorso a sotterfugi e sua madre non è contenta che fumi. Perciò è pronto a prendere per buono quel che segue. In terzo luogo, la mamma offre al figliolo una scappatoia: basta che prometta di non bere e la cosa finirà lì. Non vi è ricorso né a minacce né a punizioni, semplicemente ad affermazioni

sincere seguite da un patto che il ragazzo crede essere anch'esso vero.

Le linee guida da tenere presenti in questo modo di procedere sono le seguenti:

1. Presentate il vostro sospetto come fosse un fatto.
2. Dichiarate almeno due verità di cui siete a conoscenza (fatti che entrambi sapete essere veri).
3. Spostate il tono della conversazione da quello di minaccia a quello di richiesta.
4. Fategli una richiesta ragionevole e facile da accogliere.

Metodo 2

Fate ricorso a questo metodo quando volete la verità in riferimento a una decisione da prendersi. È un sistema semplice, ma assai efficace per evitare che vi vengano raccontate bugie. Vi sono occasioni in cui gli altri vorrebbero dire la verità, ma trovano più facile invece raccontare una bugia. Conoscono, infatti, la risposta che volete sentirvi dare e ve la danno che ci credano o no.

Tuttavia, se non sanno quello che volete, allora sarà loro impossibile ingannarvi. Leggete gli esempi che seguono e osservate con quanta efficacia la seconda formulazione mascheri la domanda vera.

- □ «Stiamo rivedendo l'organigramma. Avresti piacere di lavorare direttamente sotto di me in amministrazione?» Oppure: «Stiamo spostando delle persone. Preferiresti acquisire più esperienza in amministrazione o nel marketing?»
- □ «Vuoi che cucini per te questa sera?» Oppure: «Hai voglia di mangiare a casa o fuori questa sera?»
- □ «Sto pensando di dare un appuntamento a Rhonda. Che ne pensi di lei?» Oppure: «Che ne pensi di Rhonda?»

Se intendete ricorrere a questa tecnica, ricordate, nel formulare la domanda, di non far trasparire ciò che preferite, e chi risponde vi darà una risposta onesta.

Conosci il tuo nemico: conoscere il bugiardo e le sue intenzioni

L'esempio che segue illustra un metodo che sta avendo molto successo nei test per la selezione del personale. Le domande seguenti vengono rivolte al candidato per determinare se è una persona onesta. Se voi voleste davvero ottenere l'impiego, come rispondereste a queste domande?

Ha mai rubato qualcosa in vita sua?
È mai passato con il rosso?
Un suo amico ha mai commesso un furto in un negozio? Le è mai passato per la mente di uccidere qualcuno?

Molti di noi dovrebbero rispondere di sì a quasi tutte le domande, e questa è precisamente la risposta che un futuro datore di lavoro s'aspetta. Perché? Perché la risposta sincera è sì per la maggior parte di noi, santi esclusi. Il compito di chi assume è di trovare quelle persone che lo ammettano con onestà. Aver rubato un pacchetto di chewing-gum quando avevate dodici anni non fa di voi una persona cattiva o un impiegato indesiderabile.

Scopo di questa procedura non è tanto determinare di che colpa un individuo si sia reso colpevole, quanto se lui o lei siano disposti ad ammetterla. Perlomeno, in quest'ultimo caso, potete affrontare la situazione senza sospetti. Supponiamo che il figlio adolescente di Martha, che se n'è andato da casa e vive sulla strada da due anni, voglia tornare in famiglia. Sapendo che suo figlio è

cocainomane, ha il timore che non riesca a smettere definitivamente. Gli potrebbe dire che può tornare a casa a patto che partecipi a un programma per la riabilitazione dei tossicodipendenti. A questo punto il ragazzo probabilmente si dichiarerà d'accordo, sia che intenda farlo oppure no. Se sarà sincero dirà di sì, e se mentirà, anche in questo caso, accetterà le condizioni poste dalla mamma. Questo non dà a Martha un segno attendibile delle intenzioni del figlio. Martha, però, che ha letto questo libro gli dice, invece, che può tornare a casa ma solo se smette, se, cioè, non farà più uso di droghe di qualsiasi tipo. La risposta del figlio rivelerà il suo impegno a rimettersi sulla buona strada, che è ciò che più importa alla mamma. Chiaramente il ragazzo difficilmente si libererà del problema in quattro e quattr'otto. Pertanto se dirà di potercela fare, lei saprà che sta mentendo riguardo alla sua intenzione di smettere. Se invece confesserà che gli sarà difficile smettere ma che farà del suo meglio per farcela, lei saprà che è sincero nel suo desiderio di riacquistare la salute.[4]

Quando desiderate testare l'onestà e la volontà di impegnarsi di un individuo, proponete una soluzione che sapete essere troppo difficile. Se ne riconosce la difficoltà, è serio nel suo desiderio di raggiungere lo specifico obiettivo o risultato. Se aderisce prontamente, ha secondi fini e non sta dicendo il vero.

PARTE
5

TECNICHE AVANZATE PER OTTENERE LA VERITÀ

«Tante bugie bianche accrescono la manipolazione.»

DAVID J. LIEBERMAN

Questa sezione del volume spiega le tecniche più all'avanguardia per ottenere la verità. Facendo ricorso a una combinazione di ipnosi e a un sistema da me sviluppato, chiamato «Trance-Scripts», potrete imprimere comandi direttamente nell'inconscio di chi vi sta di fronte, durante la conversazione e senza che se ne renda conto. Grazie a questo sistema sarete in grado di indurre gli altri a dirvi la verità, e in maniera davvero efficace. Le tecniche che seguono sono fuori dal comune, pertanto usatele con giudizio e cautela!

Comandi nascosti

Questa tecnica viene utilizzata per imprimere suggerimenti direttamente nell'inconscio. I comandi nascosti sono precisamente questo: comandi nascosti in una frase.

Essi possono venire utilizzati sia in connessione con le sequenze d'attacco sia con le pallottole d'argento. Per chiarezza, i comandi nascosti sono riportati in corsivo nella frase che segue.

Se vuoi *dire la verità* o non vuoi *dire la verità*, questo dipende esclusivamente da te.

Questa frase viene percepita dalla mente conscia nella sua interezza, ma il comando *dire la verità* raggiunge direttamente l'inconscio. La tecnica è molto semplice e

comporta solamente due norme. Per prima cosa, per ottenere la massima efficacia, il comando dovrebbe cominciare con un verbo d'azione, in quanto state chiedendo alla mente di fare qualcosa. In secondo luogo, il comando completo andrebbe separato dal resto della frase, usando quello che si definisce un «indicatore analogico». Impostate la parte di frase contenente il comando, ricorrendo a uno dei seguenti atteggiamenti: 1. Abbassate o alzate leggermente il tono della voce mentre impartite il comando. 2. Inserite una breve pausa un attimo prima e un attimo dopo il comando. Per esempio: «Certe volte proprio... rimaniamo affascinati... da quel che stiamo leggendo». 3. Gesticolate con le mani mentre impartite il comando, così facendo distraete momentaneamente la mente conscia, e l'affermazione nascosta viene ricevuta dall'inconscio come comando. Tuttavia non occorrono gesti troppo marcati o una pausa troppo lunga. Questo servirebbe soltanto a confondere l'interlocutore, inducendolo a domandarsi il perché del vostro comportamento. L'obiettivo è essere disinvolti e rilassati.

Qui di seguito riporto un esempio generico di come potrebbero essere utilizzati. I comandi nascosti sono in corsivo.

Non voglio che tu *me lo dica* se non vuoi. Ma se *pensi tra te e te* questa frase interiormente: «*Voglio dirtelo*», allora *dillo* e basta. Quando ti *accorgerai che questa è la decisione giusta*, tu *mi dirai la verità* comunque. Perciò tanto vale *chiarire tutto adesso*.

4-3-2-1

Questa tecnica è fenomenale. Funziona perché, quando il cervello riceve parecchi messaggi che riconosce come conformi al vero, allora si aspetta che anche ciò che segue,

e cioè il suggerimento, lo sia. Salvo che questo suggerimento non sia palesemente falso, il cervello lo accetterà come vero.

Il modo di procedere è semplice. Si fanno quattro affermazioni veritiere seguite da un suggerimento, poi tre affermazioni veritiere seguite da due suggerimenti, poi ancora due affermazioni veritiere seguite da tre suggerimenti, e infine un'affermazione veritiera seguita da quattro suggerimenti. Le affermazioni veritiere possono riguardare qualsiasi argomento: la stanza in cui vi trovate, il tempo, qualsiasi cosa, insomma, che non si possa contestare. I suggerimenti dovrebbero riguardare quello che volete che lui o lei faccia. Combinando affermazioni verificabili oggettivamente e un suggerimento preciso, inducete il soggetto ad accogliere il suggerimento stesso.

Situazione

Un investigatore cerca di ottenere la confessione da un sospetto. Le affermazioni veritiere sono sottolineate, mentre i suggerimenti sono indicati in corsivo. Questa tecnica si può utilizzare anche in combinazione con i comandi nascosti, che vengono dati tra parentesi.

Mentre te ne stai lì seduto su quella sedia, domandandoti che cosa sarebbe opportuno fare, probabilmente stai valutando quali alternative hai. Devi fare quello che è meglio per te e questo sarebbe (*dirmi che cosa è successo*).

Sappiamo dei tuoi precedenti penali per rapina. E anche che te la sei cavata con la condizionale. So che probabilmente sei spaventato e *voglio che tu (sappia che sono dalla tua parte)* e *voglio che tu (capisca che ti conviene dire la verità)*.

Ascolta, tu vuoi uscire da questo posto. E sai che non ho il tempo di starmene qui seduto con te tutto il giorno. *Levarti questo peso dallo stomaco potrebbe farti sentire meglio. Ti risparmierai un bel po' di grattacapi* e *potrai*

(ritornare alla vita di tutti i giorni quando questa faccenda sarà conclusa).

So che per la maggior parte della tua vita sei vissuto sulla strada. *Questa è l'occasione di ricominciare daccapo. (Pensa ai vantaggi) che avresti se dovessi (rigar dritto). Potrai (trovare un lavoro rispettabile) e (prenderti più cura dei tuoi)*.

Creazioni dell'inconscio

Questa tecnica utilizza i comandi nascosti in un modo completamente nuovo. Potrete dare un suggerimento che produca un'azione percepibile così da permettervi di osservare i segni dell'inganno senza continuare a porre domande. Dovete individuare il manifestarsi dei comportamenti che nascondete nelle frasi. Essi generalmente appariranno a un certo punto durante il colloquio.

Esempi

«Non sto dicendo che dovresti *irrigidirti se stai dicendo una bugia*.»

«Non so se mi stai dicendo delle bugie. A meno che tu non senta l'impulso di sbattere le palpebre se è così.»

«Se ti... *piace quello che stai leggendo*... puoi... *sorridere... ora*.»

Grazie a questa tecnica, date un comando, nascondendolo nella frase, che potete osservare immediatamente. Datene quanti volete, ma accertatevi sempre di seguire la stessa procedura che si applica con i comandi nascosti.

Dissociazione

Seguendo questo metodo, si aiuta il soggetto a sentirsi maggiormente a proprio agio quando dice la verità. La cosa funziona dividendolo in due persone distinte. No, non con una motosega! Dividerete letteralmente in due la sua psiche, mettendo le due parti della persona l'una contro l'altra.

Si tratta del suo «vecchio io», che vi vorrebbe mentire, contrapposto al «nuovo io», che mai vi farebbe del male. Questo sistema alleggerisce di molto il senso di colpa dell'altro che non si sente più obbligato a giustificare le azioni di cui il «vecchio io» si era reso responsabile. Tale processo di dissociazione viene usato con successo per curare le fobie.

Durante il dialogo, continuate a ripetere frasi sul tipo di quelle riportate sotto. Badate che devono contrapporre il «vecchio io» a quello nuovo.

«Forse un tempo saresti stato capace di certe cose, ma so che ora non le faresti mai.»

«Sei diverso da com'eri. Sono sicuro che tu sei ancora più arrabbiato di me con il tuo «vecchio io». Ma non sei più quella persona.»

«Devi sentirti responsabile soltanto di come sei oggi. Sei una persona onesta e degna di fiducia.»

Queste semplici affermazioni cominceranno a indebolire le sue difese. Certe volte funzioneranno da subito, altre volte potrebbe volerci un po' di tempo. Tuttavia, se queste frasi le sentirà più e più volte, cederà e la verità sarà vostra.

Capirlo attraverso gli occhi

La tecnica qui descritta funziona sulla base di questo principio: quando un individuo sta riflettendo, utilizza zone diverse del cervello a seconda del tipo d'informazione a cui intende accedere. Che tale processo sia in corso lo si può capire osservando gli occhi.

I destrimani accedono alle memorie visive muovendo gli occhi verso l'alto e poi a sinistra. I mancini fanno il contrario: gli occhi vanno verso l'alto e poi a destra. Quando un destrimano cerca di *inventare* un'immagine o un fatto, i suoi occhi vanno in su e a destra. E l'opposto è vero per chi è mancino. Perché non provate anche voi? Vi ricordate di che colore era la vostra prima auto? Se ci doveste pensare, è probabile che, se siete destrimani, andiate con lo sguardo in su e a sinistra; sguardo in su, ma verso destra se siete mancini.

Quando un certo funzionario del governo dovette testimoniare di fronte al Congresso, i suoi occhi si muovevano verso l'alto e verso sinistra ogni volta che cercava di richiamare alla memoria informazioni – chiaro segno che stava riportando i fatti come li ricordava, e non inventandoseli. Così pensavo finché non mi capitò di vederne una foto sulla rivista *Time*, mentre teneva una penna nella mano *sinistra*.

Potete valervi di questa tecnica in qualsiasi tipo di colloquio per determinare se la persona di fronte a voi sta *inventando* oppure *richiamando alla memoria* una serie di dati. Basterà osservarne gli occhi e saprete se cerca di ricordare un fatto che è già avvenuto o se sta elaborando una storia su qualcosa che non ha mai avuto luogo.

Associazione

Vi ricordate i famosi cani di Pavlov[5] Durante i suoi esperimenti, metteva cibo in polvere in bocca a un cane e

misurava le gocce di saliva, prodotte di conseguenza, per mezzo di un tubicino inserito per via chirurgica nella bocca dell'animale. Nel corso dei suoi esperimenti, tuttavia, Pavlov notò che i cani cominciavano a salivare anche quando semplicemente entrava nella stanza. Tale fenomeno non poteva considerarsi un riflesso, dato che non si era presentato le prime volte che Pavlov era entrato; si era manifestato soltanto quando il cane aveva imparato ad associare la presenza di Pavlov all'idea di cibo. In altri termini, la presenza dello studioso veniva collegata a un evento successivo: mangiare. Egli definì il fenomeno «riflesso psichico» o «riflesso condizionato». Oggi lo si definisce, a motivo di una cattiva traduzione, una reazione condizionata.

Anche nella vita di tutti i giorni è possibile notare esempi di riflessi condizionati. Forse l'odore della vodka vi dà la nausea perché in passato essa vi ha procurato una brutta esperienza. Oppure sentite una certa canzone alla radio e vi viene in mente un amico a cui non pensate da anni. Queste sono tutte associazioni, ossia collegamenti tra una serie ben definita di sensazioni o uno stato emotivo e un qualche stimolo ben preciso, quale un'immagine, un suono, un nome, un gusto.

Adesso utilizzerò lo stesso principio, ma in un modo assolutamente nuovo. Nel poker c'è una situazione che viene definita «tell», segno rivelatore: è quando un giocatore fa un gesto inconscio in una situazione ben determinata. Per esempio, quando è nervoso può sbattere le palpebre, guardare in basso oppure muoversi in un certo modo. I giocatori di professione imparano a identificare questi segni che li aiutano a intuire la mano dell'altro giocatore.

Quel che dovete fare è imprimere un segno del genere nei vostri interlocutori, cosicché possiate sapere, in ogni situazione presente o futura, quando vi stanno mentendo.

Ecco come fare. Fate una serie di domande a cui l'altra persona possa rispondere sinceramente e con facilità. Quando ottenete la risposta, associatela a un movimento ben preciso. In seguito, quando chiedete qualcosa di cui non conoscete la risposta, ricorrete a questo movimento nel momento in cui formulate la domanda. L'altro si sentirà inconsciamente spinto a essere sincero proprio come i cani di Pavlov sapevano che era ora di mangiare quando entrava nella stanza.

Nello scegliere le associazioni o le domande, cercate di non tradirvi. Fate sì che alle domande che ponete venga data una risposta sincera. Inoltre, l'associazione non deve essere così ordinaria da indebolirsi con un uso involontario e distratto. Non occorre fare tutte le domande subito, né c'è un numero fisso di domande che occorre «segnare».

Per esempio, mentre vostro marito sta gustando il suo piatto preferito, potreste chiedergli: «Ti piace la cena?» A questa domanda associate un gesto particolare: potreste inclinare leggermente la testa o toccarvi il naso. Fate poi una serie di domande – quattro o cinque, per esempio – e nel contempo seguitate ad attribuire lo stesso gesto ogni volta che ponete la vostra domanda. Ogni tanto è consigliabile ripetere la sequenza domanda/gesto per ridare forza all'associazione. La reazione sarà ben presto così meccanica che quando vorrete la verità in risposta a una domanda, vi basterà chiedere facendo quel certo movimento.

Paradiso e inferno

A questa procedura sarebbe bene ricorrere come ultima risorsa. Spero e mi auguro vivamente che sia il seguente sia gli altri metodi descritti vengano utilizzati con giudizio, buon senso e misura.

L’ipnosi può essere utilizzata per trattare le fobie, le turbe ansiose e gli attacchi di panico. La procedura qui illustrata rovescia questo modo di procedere instillando una fobia per cui l’insincerità crea uno stato d’ansia insopportabile. Associando dolore all’inganno e piacere alla sincerità, il confessare diventa l’unico modo possibile per ridurre la sofferenza.

Si ricorre a una procedura simile alla tecnica appena illustrata, soltanto che in questo caso l’associazione va effettuata in concomitanza con un’esperienza negativa o dolorosa fatta dal soggetto, per esempio mentre batte i piedi a terra con impazienza, o si mette a discutere animatamente con il vicino. Ogni volta che è contrariato o turbato, associate alla cosa un determinato gesto. Fategli poi la domanda e se non vi dà la risposta che desiderate, se cioè avete la sensazione che stia mentendo, attivate l’associazione. Ben presto equipararerà menzogna e dolore e l’unico modo che avrà di alleviare la sua sofferenza sarà dirvi la verità. Per dare maggior forza all’associazione, contrapponetegliene un’altra, questa volta legata a esperienze piacevoli, come l’eccitazione sessuale, il mangiare, il rilassarsi, e via dicendo.

Il ponte

Nella Parte 2, avete avuto modo di notare, seppur brevemente, come sia importante stabilire un rapporto con l’interlocutore. Quando siete in sincronia con un’altra persona, siete in grado di comunicare con scioltezza e senza sforzo. Quando invece cercate di stabilire un rapporto e cioè di allinearvi sul piano psicologico con l’altro, ma la cosa è consapevole e quindi non spontanea, creerete una sorta di allineamento anche sul piano fisico. Esempi di ciò sono il cercare di imitare i gesti, la postura o

il ritmo del discorso dell'interlocutore. Questo comportamento è detto «pacing», ossia allineamento, seguìto subito dopo da quello che viene definito «leading», e cioè instradamento. Tale procedimento è estremamente efficace se fatto con la modalità spiegata qui di seguito.

Dopo aver stabilito un rapporto con l'interlocutore, cercate di esprimere pensieri che riflettano il suo punto di vista. Questo servirà ad allinearvi sul piano psicologico. A questo punto instradate il suo *pensiero* spiegando perché la verità è il miglior percorso da seguire. Se la procedura è eseguita correttamente, vi seguirà.

Esempio

«So che pensi di non essere pronto a dirmi la verità. Sono sicuro che vorresti che tutta questa conversazione non avesse luogo, anzi che fosse già conclusa. Sono sicuro che stai pensando che sarò arrabbiato con te e che finiremo per litigare. Potresti pensare che non ci sia ragione di dirmela. E forse ne faccio un caso più grande di quanto sia giustificato. Capisco, tutti possiamo fare errori e questo è uno di quelli che vorresti non aver mai fatto. Sono sicuro che mi sentirei precisamente allo stesso modo se fossi in te. Ma dato che non lo sono, *posso solo dirti che cosa si prova dal mio punto di vista*. [Con questa frase ha inizio l'instradamento.]

«Va tutto bene, davvero. Discutiamone in modo franco. Dimmi esattamente che cosa è successo e ti accorgerai che hai fatto la cosa giusta. Io ne sarei felice, e sono sicuro che lo saresti anche tu, di avere la possibilità di lasciare tutto questo dietro le spalle e poter guardare avanti. Facciamolo perché è importante per tutti e due.»

Interrompere la conversazione e indurre uno stato di trance

Elencherò ora una serie di frasi volte a interrompere la conversazione, le quali inducono anche un blando stato di trance. In altri termini, esse fanno sì che l'ascoltatore cessi temporaneamente di ascoltarvi mentre sta cercando mentalmente di elaborare le informazioni. Ricorrete a esse quando vi serve ottenere il controllo della conversazione o per raccogliere le idee. Vi daranno il tempo di riordinare i vostri pensieri facendo perdere agli altri il filo dei loro. Vi sarà forse necessario leggerle parecchie volte a causa del loro effetto disorientante.

1. «Perché mi chiedi cose che non sai per certo?»
2. «Davvero credi a quello che pensavi di sapere?»
3. «Potresti citarmi... un esempio... sarebbe utile.»
4. «Puoi fingere qualsiasi cosa, e riuscirci.»
5. «Capisco quello che stai... dicendo... non per questo è vero.»
6. «Se tu pensassi che ci creda, non lo avresti detto.»
7. «La tua domanda è come sapevi che sarebbe stata, no?»
8. «La tua reazione rivela cose di cui non ti rendi conto.»
9. «Credi che sapevi quello che stavi pensando?»
10. «Come si può fermare un'idea quando ci viene in mente?»
11. «Perché ti ostini a credere a ciò che non è vero?»
12. «Perché sei d'accordo con ciò che già sai?»
13. «Che cosa succede quando hai un'idea?»
14. «Meno insisti più converrai che...»
15. «Non ti rendi conto di quel che hai dimenticato?»

Guarda tu stesso

Il senso di aspettativa e suggestione possono essere messi in opera con sorprendenti risultati. Se anche vi accanite nel

cercare di ottenere la verità da qualcuno, la mente di costui può essere pronta a sostenere l'assalto. Tuttavia quando è la sua stessa mente a rivoltarsi contro se stessa, sarà lui a fare il lavoro per voi.

Avete mai notato che cosa succede quando comprate un'auto nuova? All'improvviso sembra che, nella strada, tutti stiano guidando la vostra stessa auto. Oppure, se siete a dieta, dovunque vi girate c'è una pasticceria o una gelateria. Non è la realtà a essere cambiata, ma soltanto il vostro modo di percepirla. Se, per arrivare alla verità, non potete cambiare la realtà di una persona, vi è possibile però modificare la percezione che di essa questa persona possiede. Ciò si può rivelare altrettanto efficace.

Se doveste dire a una vicina che si è verificata una serie di furti nella zona, nei giorni successivi le sembrerà che i bidoni della spazzatura siano fuori posto; la cassetta della posta, «strana»; la macchina dall'altro lato della strada, sospetta. Durante la notte sentirà ogni singolo scricchiolio e rumore in casa. È probabile che li abbia sentiti già migliaia di volte, soltanto che ora tende l'orecchio per ascoltarli. Adesso potrebbero avere un significato.

Il segreto nell'usare questa tecnica è insinuare una cosa non vera e lasciare che essa agisca nella mente dell'interlocutore. Tale tecnica lo induce a ripensare il suo comportamento, che dobbiate arrivare a un confronto diretto o no. Tenete, tuttavia, presente che in questo modo si potrebbe indurre una temporanea condizione di leggera paranoia, specialmente se due o più persone suggeriscono la stessa cosa.

Situazione
Sospettate che una collega rubi la cancelleria dell'ufficio.

Frase tipo I. «Samantha, hai notato che la gente sembra guardarti in modo un po' strano?» Potete stare certi che

Samantha *vedrà* che tutti la stanno guardando e la cosa occuperà tutta la sua attenzione finché non smetterà.

Frase tipo II. «Samantha, credo che tutti in ufficio sappiano della cancelleria. Hai mai notato come ti fissano certe volte?» Questa formulazione è più diretta e aggressiva.

Vi accorgerete che se Samantha sta effettivamente rubando cancelleria, ben presto crederà che tutti le *siano addosso* in quanto le sembrerà che tutti la fissino.

PARTE
6

LA PSICOLOGIA DALLA VOSTRA PARTE

«Gli uomini di tanto in tanto inciampano nella verità, ma i più si rialzano e riprendono a correre come se nulla fosse accaduto.»

WINSTON CHURCHILL

Per conoscere la verità, dovete sapere come prendere il controllo della situazione, ispirare autorevolezza e, soprattutto, essere in grado di prevedere le reazioni dell'interlocutore. I «dieci comandamenti del comportamento umano» che sto per illustrarvi vi aiuteranno a navigare nelle acque talvolta burrascose della conversazione e del suo fratello gemello, il dibattito. Comprendendo come la mente elabora le informazioni, sarete in grado d'indurre chiunque a dirvi la verità.

I dieci comandamenti del comportamento umano

1. Il novanta per cento delle decisioni che prendete si fonda sull'emozione. Soltanto in un secondo momento ricorrete alla logica per giustificare le vostre azioni. Se vi appellate a qualcuno su una base esclusivamente razionale, avrete poche chance di persuaderlo. Se non ottenete la verità, espressioni quali, «L'onestà è la miglior politica» oppure, «Le bugie fanno male a tutti», non smuoveranno nessuno. Occorre tradurre il pensiero logico e conforme al buon senso in un'affermazione fondata sull'emozione, e offrire a quella persona vantaggi immediatamente percepibili se dice la verità.

Per esempio, una madre che stia parlando al suo bambino potrebbe provare a dire: «Quando dici le bugie, mi

ferisci. Voglio potermi fidare di te. E fidarmi di te significa che avrai più responsabilità: potrai fare più cose che ti piacciono, come per esempio dormire a casa dei tuoi amichetti e fare, poi, con loro una gita allo zoo».

Dovreste offrire vantaggi ben precisi che facciano presa sull'animo di chi vi sta di fronte. Le sequenze d'attacco e le pallottole d'argento esprimono tutte una carica emotiva.

2. Il modo in cui reagite alle buone o alle cattive notizie dipende da come le vivete dentro di voi. Se un individuo si deprime in maniera ingiustificata riguardo a un evento capitatogli, questo fatto, spesso, si verifica per effetto di tre distorsioni mentali: (1) pensa che la situazione sia permanente; (2) la ritiene critica, vale a dire più grave di quanto non sia in realtà; (3) ritiene che interessi tutto, cioè che si estenderà e pervaderà altri settori della sua vita. Quando una o più di tali convinzioni sono presenti, e sono radicate in un individuo, ne aumenteranno in modo significativo l'agitazione e lo sconforto.

All'opposto, quando un problema ci si presenta come temporaneo, isolato e di poca importanza, esso non ci preoccupa per niente. Enfatizzando o sdrammatizzando a vostro arbitrio questi fattori nella mente dell'interlocutore, vi sarà possibile, in un istante, modificare il suo atteggiamento verso qualsiasi situazione, sia essa positiva o negativa.

3. Quando siete di fronte a qualcuno irremovibile riguardo a una posizione presa, c'è soltanto un fattore su cui agire: la condizione fisiologica. Lo stato emotivo dell'essere umano è strettamente collegato a quello fisico. Se l'altro si irrigidisce in una posizione di diniego o di rifiuto, inducetelo a muoversi. Il movimento impedirà che si verifichi il cosiddetto blocco mentale e gli renderà più facile cambiare atteggiamento psicologico. Se è seduto, fatelo alzare e muovere in giro per la stanza. Se è

in piedi, cercate di farlo sedere. Quando il nostro corpo è fisso in una posizione, si può verificare un analogo irrigidimento della mente.

4. Non chiedete a nessuno di cambiare opinione senza dargli informazioni aggiuntive. Ricordate sempre che mentre state parlando con qualcuno, egli vi ascolta con il suo ego, a cui dovete considerazione. Molti considerano il cambiare idea come un segno di debolezza. Lui ha ceduto e voi avete vinto.

Pertanto, invece di chiedergli di cambiare parere, lasciategli prendere una decisione diversa basata su informazioni aggiuntive. I politici, che mai vorrebbero apparire indecisi, prediligono questo modo di agire. Raramente ammettono di aver cambiato opinione su una questione, piuttosto affermano che «c'è stata un'evoluzione di pensiero», per così dire.

Potreste dire, per esempio: «Capisco perché hai parlato così in quell'occasione, ma alla luce del fatto che [un dato nuovo che giustifichi il suo mutato parere], credo che tu mi debba una spiegazione».

Comunque, il modo di presentare questo dato nuovo è cruciale. Apparirete tanto più convincenti quanto più recente è, o sembra essere l'informazione. Se citate un fatto accaduto in passato, un fatto di cui non era a conoscenza, potrebbe non voler apparire sciocco per non esserne stato al corrente. Perciò, più è fresca l'informazione prodotta, meno in imbarazzo si sentirà nel rivedere la sua posizione.

5. In certe occasioni c'è bisogno di ingigantire il problema al fine di arrivare a una soluzione. Tempo fa mi trovavo a casa di un amico quando il figlioletto di sei anni se ne venne fuori dicendo di essere arrabbiato per non poter mangiare il gelato a colazione. Con il consenso del mio amico, parlai al bambino in questi termini: «Hai

ragione, Stuart, sei troppo agitato e l'unico modo di sfogarti è arrabbiarti. Forse hai bisogno di startene seduto lì per un paio d'ore finché non ti sarà passata». Inutile a dirsi, l'arrabbiatura di Stuart svanì in un baleno.

Un altro mio amico aveva una segretaria che non faceva che mettergli in ordine l'ufficio. Anche se le veniva chiesto di non farlo, lei insisteva nel volere tenerlo pulito e in ordine. Lavorava per lui da oltre quindici anni e di certo lui non l'avrebbe licenziata per questo motivo. Nondimeno, questa abitudine era diventata assai seccante. La soluzione? Fece di tutto per creare disordine. Ogni mattina l'ufficio sembrava una zona disastrata. Finalmente la segretaria gli disse che pensava che stesse approfittando della sua disponibilità comportandosi con tale menefreghismo. Dopodiché lei smise di rimettere tutto in ordine.

Quando discutere si rivela inutile, astenetevi. Andate nella direzione opposta, rovesciando completamene la vostra posizione. Offrite all'altro una versione esagerata di ciò che vuole. Questo lo farà retrocedere su posizioni più moderate.

6. La gente fa quello che vi aspettate che faccia. Se dite una cosa dieci volte, è chiaro che non vi aspettate che vi ascoltino. Guardate come le autorità costituite – la polizia, per esempio – assumono il controllo della situazione. Non devono gridare, strillare né agitarsi. Un cenno della mano, e il traffico si ferma. Dicono le cose soltanto una volta, e in modo diretto.

Se andate in ospedale con una gamba rotta, il dottore vi dice che cosa occorre fare. Non potete scegliere. Non c'è scambio di opinioni, né discussione, e nemmeno vi viene chiesto un parere. Se vi dicono che vi occorre una radiografia e l'ingessatura, allora fate una radiografia e l'ingessatura. Provate a immaginare se il dottore vi dicesse: «Sa, penso che abbia una gamba rotta. E lei che ne pensa?»

Al contrario, vi aspettate che vi dica come stanno le cose e che cosa occorre fare.

Fate lo stesso quando parlate con qualcuno. Nel momento in cui impartite un ordine, date per scontato che l'altro lo esegua e così sarà. Quando gridate, il messaggio che inviate è: «Grido perché tu mi stia a sentire». Il modo migliore di catturare l'attenzione è parlare pacatamente e in modo diretto.

Nella maggior parte dei casi, non soltanto gli altri faranno ciò che vi aspettate, ma si sentiranno come suggerirete loro di sentirsi. Osservate tre esempi diversi di come questo tipo di influenza possa funzionare nella vita di tutti i giorni.

A. Se, quando un bambino piccolo cade, il genitore dà rilievo alla cosa, è probabile che si metta a piangere e si agiti ancora di più. Il pensiero del bambino è: «La mamma sa tutto, e se pensa che mi sono fatto male, allora è vero».

B. Il ben noto effetto placebo può indurre cambiamenti fisiologici come ad esempio abbassare la pressione del sangue o tenere entro i limiti il livello del colesterolo. Con niente di più che una pillola di zucchero, il fisico del paziente può reagire come se gli fosse stata somministrata la medicina vera e propria.

C. Basta che qualcuno vi dica che avete l'aspetto stanco a far cambiare del tutto il vostro stato d'animo. Fate la prova con una collega e noterete un totale cambiamento del linguaggio del corpo. Se volete essere gentili, fate l'opposto e ditele che ha un ottimo aspetto. Vedrete comparire un sorriso e gli occhi spalancarsi. Se anche cercherà di schermirsi, basterà che ne osserviate il viso per capire quello che prova in realtà.

7. Quando chiedete un favore, il buon senso detta che è consigliabile aspettare che l'interlocutore sia di buon

umore. Il principio alla base di ciò è che se l'altro è rilassato e si sente bene ci sono maggiori probabilità che vi conceda ciò che gli chiedete. La cosa è di solito vera, ma non sempre funziona quando è la verità che state cercando. Quando volete che una persona esponga i fatti con sincerità, gli chiedete ben più di un favore. Dovete partire dal presupposto che essa, la verità, è una cosa che non vi vuole dare. Perciò quanto più rilassato si sente, tanto minore sarà lo stimolo. **Il momento migliore per cercare di ottenere una confessione sarà quando il vostro interlocutore è stanco, ha fame o ha sete.** Non sarà in grado di pensare con lucidità e cercherà di porre termine al colloquio quanto prima possibile. Naturalmente sarà più agitato e scontroso del normale, nondimeno se l'unico modo che gli si presenta per sentirsi meglio è dirvi ciò che gli chiedete, state sicuri che lo farà.

8. Dovete sapere quando tirarvi indietro. Se il vostro avversario intuisce che siete scoraggiati, per voi è finita. La vostra forza risiede nelle alternative che avete a vostra disposizione, e quanto più esse sono interessanti, tanto maggiore è il potere che avete. Quando siete disperati non sapete inquadrare i fatti secondo le giuste proporzioni, e quando ciò accade sarete inclini a fare una cosa che non andrebbe mai fatta: prendere una decisione spinti dalla paura. Quando avete poche alternative, la vostra prospettiva è distorta; non pensate secondo logica, ma spinti dall'emozione. La cosa è valida per chiunque. Se avete la sensazione di non avere potere, è probabile che cediate senza che ce ne sia un buon motivo. Aumentando, invece, le vostre opzioni e riducendo quelle dell'avversario, acquisirete una maggiore forza d'azione. L'equazione che determina l'equilibrio di questo potere è semplice. Si riduce a chi ha più bisogno dell'altro. C'è il detto che a vincere è chi si mostra meno interessato. Un modo di aumentare la vostra forza è dimostrare che ciò che

l’avversario ha da offrire – in questo caso, la verità – lo si può ottenere con altri mezzi, nel caso specifico, attraverso altre persone. Ciò diminuirà la sua forza, e dunque la sua capacità di leva.

9. È importante sapere come gli esseri umani elaborano le loro informazioni. Quando si tratta di fare ciò che vi piace, pensate a questo in termini di *single-tasking*, ossia di compito isolato, quando, invece, siete costretti a svolgere mansioni che vi pesano, li valutate in termini di *multitasking*, e cioè di insieme di compiti. Che cosa significa tutto questo? Be’, se avete una serie di conti da pagare, ma non vi risolvete mai a farlo, qual è il processo mentale elaborato nella vostra mente? Pensate: *Devo mettere assieme tutte le fatture* e *organizzarle in diversi gruppi; tirare fuori il libretto degli assegni, i francobolli e le buste; scrivere l’indirizzo su ciascuna lettera; compilare l’assegno; calcolare il saldo del conto corrente;* e così via. Quando invece si tratta di svolgere mansioni che vi piace fare, mentalmente organizzate le fasi per ampi gruppi. Per esempio, se vi piace cucinare, le fasi potrebbero essere: andare a fare la spesa e tornare a casa e preparare la cena. Se invece detestaste cucinare, ogni singola azione, dal mettersi in coda al supermercato al lavaggio dei piatti dopo la cena, rientrerebbe in una lunga lista d’incombenze.

D’accordo, ma qual è l’uso pratico di tutto ciò? Be’, se volete dare a qualcuno un motivo per svolgere un compito, dovete fargli vedere che è semplice e fattibile. Se, al contrario, volete scoraggiare un certo comportamento, occorrerà soltanto che aumentiate il numero di passi da compiere facendone un processo lungo, noioso e complicato. L’incombenza sarà la stessa, ma a seconda di come è vissuta interiormente, genererete al riguardo atteggiamenti del tutto diversi.

10. Tutte le azioni compiute dall'uomo sono motivate o dalla necessità di evitare la sofferenza o dal desiderio di ricavarne piacere – oppure da una combinazione dei due. Ciò a cui collegherete piacere o dolore determinerà il modo in cui la persona reagirà.

Se desiderate influenzare il comportamento di qualcuno, dovete collegare sofferenza alla direzione in cui non volete che vada, e piacere alla direzione in cui volete spingerlo. Troppo spesso per rabbia o per ignoranza questo strumento così efficace viene perso di vista. Se qualcuno non vi sta dicendo la verità, credete sia opportuno gridargli: «Sei un bugiardo buono a nulla! Lo sapevo che mi avresti dato soltanto dispiaceri. Dimmi la stramaledetta verità e poi vattene all'inferno, e fuori dalla mia vita!»? Questa non è la tattica vincente. L'equazione è semplice: se i vantaggi del dire la verità superano quelli del dir bugie, allora avrete la verità. Tuttavia, c'è un criterio importante che dovete seguire. Tra i vantaggi ricordate d'includere una facile via d'uscita. Questo è un elemento che di solito non si prende in considerazione. Sopra ogni altra cosa, il bugiardo desidera cambiare argomento, parlar d'altro, dimenticare la cosa. Nel presentargli i vantaggi, ricordate di aggiungere, se possibile, che l'argomento non sarà mai più sollevato, sarà dimenticato, e tutti e due potrete metterlo dietro le spalle. Potete anche prospettargli i più allettanti incentivi a dire la verità, ma se pensa che il tutto sarà seguito da una discussione senza fine e continui rinfacci, si guarderà bene dal lasciarsi convincere. Le pallottole d'argento sono utili esempi di come formulare la vostra richiesta di sincerità ricorrendo al principio piacere/dolore.

PARTE
7

I BLOCCHI ALLA VERITÀ INTERNI: LE BUGIE PIÙ GROSSE LE DICIAMO A NOI STESSI

«Quando ha scoperto chi egli sia, che
cosa può consolarlo? ...poiché sulla Terra
chi vive, vive in un sogno.»

CALDERÓN DE LA BARCA

Ora avete tutti gli strumenti necessari per individuare l’inganno e scoprire la verità. Tuttavia ci sono fattori che possono interferire e addirittura bloccare del tutto la possibilità di scoprire la menzogna. La buona notizia è che la conoscenza di questi fattori ne neutralizza la forza e vi rende liberi di esaminare i fatti così come sono.

L’autoinganno

La persona a cui è più facile dir bugie è quella che vuole essere ingannata. Mentre parecchi fattori possono ostacolare il vostro conseguimento della verità, spesso i colpevoli maggiori siete proprio voi. Se non volete vedere le cose come stanno, è probabile che verrete accontentati. Voi tutti avete un’amica il cui fidanzato torna a casa tardi dal lavoro ogni sera. Viene visto in città con ragazze che hanno la metà dei suoi anni, sa di profumo, e non fa che andare in viaggi d’affari durante il week-end. Tuttavia, nonostante l’evidenza, lei si rifiuta di vedere la verità. Prende per buono quello che le dice, e questo è quanto.

Tutte le volte che non volete vedere la verità, mentite a voi stessi, e tali bugie sono le più difficili da individuare perché sono le vostre. Non c’è l’obiettività che vi permette di vedere le cose in prospettiva.

Le persone sono disposte a spendere milioni chiamando un «144» per sentire un messaggio registrato dei loro numeri fortunati da giocare alla lotteria. Piace credere all'idea di poter guadagnare fior di quattrini durante il tempo libero, lavorando a casa dal tavolo di cucina. Il desiderio di credere in qualcosa influenza profondamente il modo di percepire la realtà, si pensi alle creme antirughe considerate miracolose o alle pillole dimagranti dal risultato garantito. E questo desiderio di *non vedere* porta inevitabilmente a rimuovere informazioni importanti che in molti casi fornirebbero indizi per scoprire la verità.

Soltanto una persona fuori dal comune è disposta a guardare ciò che non vorrebbe vedere, ascoltare ciò che non vorrebbe udire, e credere ciò che vorrebbe non esistesse.

Quando andate a un incontro desiderando che tutto vada per il verso giusto, sarete portati a trascurare una marea di particolari che potrebbero rendervelo spiacevole. Dovete cercare, invece, di rimanere il più obiettivi possibile, come se steste rivedendo le informazioni per qualcun altro. Il farsi illusioni, il desiderio e la speranza non devono farvi perdere di vista la realtà.

Il segreto sta nel saper sospendere il vostro interesse. A tal proposito, esiste un modo molto semplice di realizzare questo distacco. Si tratta di fare attenzione a tre elementi, che io chiamo le tre C, ossia i complimenti, la conferma e il confronto. Se state ascoltando con uno di questi preconcetti in mente, rischiate di distorcere le informazioni che ricevete. In altre parole, se siete in cerca di lodi, in cerca di conferma di quel che già sapete, o in cerca di discussione, perderete il vero significato dietro il messaggio.

Opinioni, atteggiamenti e convinzioni

Avete appena appreso come il desiderio di vedere o di non vedere alteri la vostra percezione della realtà. Ma anche ciò che *credete* essere vero può distorcere il vostro modo di intendere la realtà. Pregiudizi e convinzioni, atteggiamenti e opinioni possono rivelarsi un ostacolo alla verità.

Se siete cresciuti nel rispetto e nell'ossequio per l'autorità, e vi è stato insegnato a non mettere mai in discussione l'autorità costituita, questa convinzione inibirà fortemente la vostra capacità di essere obiettivi riguardo a informazioni provenienti da qualcuno in tale posizione. Allo stesso modo, se pensate che tutti i venditori sono dei ladri o che tutti i poliziotti sono corrotti, vi sarà impossibile vedere come le cose stanno veramente. Quello che vedrete, invece, sarà una proiezione delle vostre idee, convinzioni e pregiudizi.

Talvolta è necessario generalizzare riguardo alle cose che vi circondano: con letteralmente migliaia di decisioni da prendere ogni giorno, non potete guardare a ogni cosa come se la steste vedendo per la prima volta. Tuttavia vi sono occasioni in cui è di vitale importanza sospendere il giudizio. Allora, e soltanto allora, potrete vedere le cose come stanno e non come credete che stiano.

Non lasciate che le vostre emozioni prendano il sopravvento

Le forti emozioni rischiano di annebbiare la percezione della realtà. Più di duemila anni orsono, Aristotele ebbe a dire riguardo all'emozione e alla distorsione: «Sotto l'influenza di forti emozioni, è facile lasciarsi ingannare. Il codardo sotto l'influsso della paura e l'innamorato sotto quello dell'amore sono preda d'illusioni tali che il codardo sulla base di una somiglianza insignificante crede di vedere un nemico, e l'innamorato la sua amata».

Gli stati emotivi possono essere autoindotti, suscitati dall'esterno o avere origine dalla combinazione dei due. Tra i più forti avremo il senso di colpa, l'intimidazione, il far presa sull'ego, la paura, la curiosità, il desiderio di piacere, e infine l'amore. Se state agendo sotto l'influsso di una di queste condizioni, è possibile che la vostra capacità di giudizio sia compromessa. Inoltre, chi fa leva su questi sentimenti, sta cercando di portarvi da un piano logico a uno emotivo, una sorta di campo di gioco non del tutto piano. In questa fase, la verità va perduta perché non state operando su un piano razionale e non riuscite a vedere con obiettività, e tanto meno a soppesare, la realtà dei fatti. Eccovi alcuni esempi molto in generale di come si presentano queste forme di condizionamento:

Senso di colpa. «Come fai a dire una cosa del genere? Mi offende che tu non ti fidi di me. Mi sembra di non riconoscerti più.»

Paura. «Sai, rischi di perdere l'intero affare. Non credo che la cosa renderà felice il tuo capo. Spero proprio che tu sappia che cosa stai facendo. Ti dico che non troverai migliori condizioni da nessun'altra parte. Sei uno stupido se la pensi diversamente.»

Far presa sull'ego. «Vedo che sei in gamba. Non ti scavalcherei di certo. E come potrei? Mi saresti addosso immediatamente.»

Curiosità. «Sai, si vive una volta sola. Prova. Puoi sempre tornare indietro, a come le cose stavano prima. Potrebbe essere divertente, eccitante, una vera avventura.»

Desiderio di piacere. «Pensavo fossi un vero giocatore, e come me tutti gli altri. Sarà una bella delusione se non sarai all'altezza.»

Amore. «Se mi amassi, non dubiteresti di me. Puoi esserne certa che soltanto il tuo bene mi sta a cuore. Non ti direi mai bugie. Di questo sei profondamente convinta, no?»

Guardate e ascoltate con obiettività: non soltanto le parole, ma anche il messaggio che nascondono. Questi blocchi della verità interni interferiscono con la vostra capacità di interpretare i fatti. Quando queste emozioni s’insinuano nei vostri pensieri, cercate di prendere le distanze da esse temporaneamente e guardate davanti e non dentro di voi.

PARTE
8

I BLOCCHI ALLA VERITÀ ESTERNI: I TRUCCHI DEL MESTIERE

«La verità è la stessa da ogni angolazione. Una bugia deve sempre guardare avanti.»

DAVID J. LIEBERMAN

A differenza dei blocchi alla verità interni, che producete su voi stessi, quelli illustrati di seguito vengono indotti su di voi dall'esterno. Sono i segreti psicologici degli esperti, i trucchi del mestiere, quei fattori, insomma, che possono impedirvi di valutare obiettivamente le informazioni, e dunque inficiare la vostra capacità di giudizio.

Indipendentemente dal settore in cui operate, voi state sempre vendendo qualcosa. In affari vendete un prodotto o un servizio. Nella vita privata vendete voi stessi e le vostre idee. Qualunque siano le circostanze, il motivo per cui non avete successo sarà sempre lo stesso: chi vi sta di fronte non crede che quanto state affermando sia vero.

Supponiamo che siate un agente immobiliare. Chi non ha intenzione di concludere un affare con voi potrebbe dirvi: «Devo pensarci», oppure, «Devo parlarne con mia moglie». In realtà tutto si riduce a una sola spiegazione. Se il potenziale cliente credesse che quanto andate dicendo è vero, che cioè lo farete guadagnare, allora farebbe affari con voi, non credete? Convincere della propria credibilità è la chiave per influenzare il comportamento del prossimo. Quando questo credito non lo possiamo ottenere attraverso i fatti, quel che spesso segue è la distorsione della verità.

Può rivelarsi difficile sottrarsi agli stratagemmi che mi accingo a illustrare poiché si fondano su principi psicologici propri della natura umana. Vi conforterà sapere, però, che sono un po' come un esperimento di magia: una volta che

sapete dove sta il trucco, non sarà possibile prendersi gioco di voi.

REGOLA 1

Perbacco! Sei proprio come me

Chiunque tende a simpatizzare, a nutrire fiducia, e di conseguenza a essere influenzato dai propri simili, verso i quali finisce col provare sentimenti di legame e di intesa. Se siete stati in un casinò di recente, è probabile che abbiate notato un particolare interessante sulla tessera di identificazione di ciascun dipendente. Ecco come essa si può presentare:

JIM SMITH
V.P., MARKETING
ATLANTA, GEORGIA

Sulla tessera è riportata la città di provenienza del dipendente. Perché? Perché aiuta a creare un legame con chi è vissuto lì o forse ha un parente nella zona. Questo fatto non manca mai di dar avvio a una conversazione e il giocatore comincia a sentirsi in qualche modo legato con quella persona. Un particolare insignificante quale il tesserino ha creato un legame istantaneo e forse anche un cliente fedele.

Potreste pensare, e avreste ragione, che la cosa sia del tutto innocente. Che male ci sarebbe, comunque? Be', se gli unici elementi interessati da questo tratto psicologico fossero i tesserini di riconoscimento, allora non ci sarebbe ragione di preoccuparsi. Ma non è proprio così. Quanto descritto nasconde qualcosa di assai più dilagante e di vasta portata di quanto possiate mai immaginare.

Un elenco di tutte le situazioni in cui questa regola potrebbe venire applicata su di voi basterebbe da solo a riempire un intero volume. Pertanto eccovi le tre situazioni più comuni in cui essa si insinua nella vita di tutti i giorni.

1. State in guardia quando vi vengono rivolte domande sui vostri hobby, la vostra città natale, i principi in cui credete, che cosa vi piace mangiare, ecc. e vi si ribatte con l'immancabile: «Anch'io, che coincidenza».

2. Un altro aspetto di questa regola è che se qualcuno è gentile con voi, non soltanto vi diventa più simpatico, ma è più probabile che vi trovate d'accordo con lui. Non vi è forse mai capitata una cosa simile? Se l'interlocutore è d'accordo qualsiasi cosa diciate, indipendentemente dalla sua plausibilità, siate cauti. L'espressione «la lusinga non porta da nessuna parte» non potrebbe essere più lontana dalla verità.

Una bellissima favola di Esopo chiarisce bene il concetto. S'intitola «La volpe e il corvo».

Una volpe spiava un corvo appollaiato sul ramo di un grosso albero e che teneva nel becco un pezzo di formaggio. La volpe, che era furba, ma anche affamata, rapidamente escogitò un piano per rubare il formaggio al corvo.

Fingendo di essersi soltanto allora accorta della presenza del corvo, esclamò: «Perbacco, che bellissimo uccello! Devo confessare che sono le piume nere più eleganti che mi sia mai capitato di vedere. Guardate come risplendono al sole. Assolutamente stupende!»

Il corvo si sentì lusingato da tutti questi complimenti alle sue piume e ascoltò rapito il discorso zuccheroso della volpe. Essa continuò: «Devo dire che questo è senz'altro il più bell'uccello al mondo. Chissà però se un animale così splendido ha una voce altrettanto bella? Questo», disse l'astuta volpe, «sarebbe chiedere troppo». Il corvo,

credendo a queste parole, aprì il becco ed emise uno stridulo *cra!* Nel fare ciò, il formaggio gli cadde dal becco e fu trangugiato all'istante dalla volpe. Morale: mai fidarsi degli adulatori.

Questo significa forse che dovreste diffidare di ogni singolo complimento e sospettare sempre secondi fini in chi ve ne fa? Certo che no. Soltanto, guardatevi dalla lode che trasuda ipocrisia.

3. Infine, ricordate quello che si è detto nella Parte 2 sull'importanza di stabilire un rapporto? Bene, lo stesso principio può essere tranquillamente applicato su di voi. Stabilire un legame fa nascere fiducia, consente a chi vi è di fronte di gettare un ponte psicologico verso di voi. Siete più rilassati e più inclini alla credulità. Osservate pertanto se i vostri gesti, il ritmo o il tono del vostro discorso sono imitati dall'interlocutore.

REGOLA 2

Diffidate degli estranei che vi offrono regali

Vi siete mai chiesti perché le sette religiose offrono un fiore o altri piccoli omaggi negli aeroporti? Perché sanno che in questo modo la gente si sente obbligata a fare una piccola offerta. Tutti sanno di non essere tenuti, ma possono provare imbarazzo, anche se non sono stati loro a chiedere l'omaggio.

Non è infrequente che quando una persona vi regala qualcosa, voi vi sentiate in debito. Alla luce di ciò, ogni volta che vi viene rivolta una richiesta, assicuratevi che a spingervi ad accoglierla non sia il fatto che vi sentite in obbligo. Questa regola può assumere molteplici aspetti, e non si limita, quindi, esclusivamente ai regali. Ciò che vi viene dato potrebbe essere un'informazione, un favore o

addirittura il tempo che l'interlocutore mette a vostra disposizione. Non crediate che i venditori non sappiano che se investono molto del loro tempo su di voi, mostrandovi un prodotto e illustrandovi come funziona, vi sentirete in qualche modo tenuti a comprarlo, anche se non siete del tutto conviti dell'acquisto. Il segreto sta nel decidere che cosa è giusto fare, indipendentemente dall'interesse dell'altro per la vostra decisione.

REGOLA 3

È a metà prezzo! Ma metà di quanto?

Il principio alla base di questa regola è che i fatti vengono solitamente interpretati in modo diverso a seconda dell'ordine in cui sono presentati. In altre parole, stabiliamo paragoni per analogia e per contrasto. In un negozio di elettrodomestici, il venditore potrebbe mostrarvi alcuni accessori per un sistema stereofonico soltanto *dopo* che avrete deciso di comprarlo. In questo modo il costo del mobiletto e della garanzia non vi apparirà così elevato a confronto del prezzo dello stereo. Col mostrarvi anzitutto gli articoli più costosi, cambia la prospettiva e gli articoli visti in un secondo momento sembrano più convenienti.

Un venditore di auto usate non eccessivamente onesto in un primo momento potrebbe mostrarvi un certo numero di vetture che costano un buon venti o trenta per cento in più del dovuto. In seguito vi farà vedere un'auto prezzata in modo onesto e vi sembrerà che sia un buon affare. Ai vostri occhi sarà come ottenere di più rispetto a quel che pagherete: che affare! In realtà, siete portati a pensarla in questo modo perché raffrontate questa con le altre auto.

Un altro esempio di ciò sono gli sconti. Un articolo che è stato ridotto da 500 a 200 dollari dà l'impressione di costituire un affare migliore che non un oggetto venduto a

150 dollari. Il raffronto con l'articolo a prezzo di saldo rende quest'ultimo più appetibile, anche se non è altrettanto bello quanto l'articolo che a prezzo pieno costa di meno. «So che è caro, ma guarda a quanto lo vendevano» è il commento consueto. In alcuni dei ristoranti più eleganti, agli ospiti viene offerto, tra una portata e l'altra, un sorbetto allo scopo di rifarsi il palato. Il gusto delle portate precedenti non si sovrapporrà alle successive, facendo sì che ogni singolo piatto venga gustato nel modo migliore. Perché non fate anche voi una cosa del genere quando dovete prendere una decisione su un acquisto? Basterà semplicemente soffermarsi su ciascuna decisione considerandola singolarmente. Il modo migliore di fare ciò è lasciare passare un po' di tempo fra una decisione e l'altra e determinare il valore dell'oggetto che intendete acquistare in modo obiettivo.

REGOLA 4

Faresti soltanto questa piccola cosa per me?

Dovete sapere quando rimanere sulle vostre posizioni oppure no. Molti di voi tendono ad agire in modo coerente con quanto fatto in precedenza, anche quando non sarebbe opportuno. La natura umana è fatta così. Qualunque cosa si dica o si pensi, si creda o si faccia, ci si deve sentire guidati dalla coerenza.

La regola qui illustrata riguarda la capacità di prendere una decisione indipendentemente da quelle prese in precedenza. Più alta è la stima di sé che una persona ha, maggiore è la possibilità che lui o lei prendano decisioni in modo indipendente. Ciò che segue, tratto dal mio libro *Lo psicanalista portatile* tratta di questo fenomeno. Se l'immagine che avete di voi non è molto alta o è addirittura negativa, allora vi sentirete più portati a giustificare le

vostre azioni precedenti in modo da sentirvi «a posto». Mangerete cibo che non vi va semplicemente perché l'avete ordinato. Guarderete una videocassetta che non vi interessa soltanto perché siete andati «sino alla videoteca sotto la pioggia per noleggiarla». Cercherete di continuo di «mettere le cose a posto», di giustificare azioni compiute in passato con un comportamento coerente. In altri termini, guardare la videocassetta che siete andati a prendere rende l'atto di averla noleggiata la cosa giusta da fare, anche se non avete più voglia di vederla. Quello che maggiormente vi preoccupa è di essere nel giusto, anche se ciò significa andare contro la volontà del momento per soddisfare e giustificare le azioni passate. Fate questo nella speranza di poter disporre le cose in modo da aver ragione.

L'esempio più illuminante di questo modo di comportarsi è il procedimento che sta alla base del reclutamento di nuovi adepti all'interno di una setta. Vi sarete chiesti come una persona intelligente e di buon senso possa mai entrare a far parte di una setta i cui membri abbandonano famiglia, amici, averi e, nei casi più tragici, la vita stessa. Più alta è la stima di sé che un individuo ha, meno probabilità ci saranno che lui o lei cada preda di una setta – in primo luogo perché la persona che ha di sé un'immagine positiva è disposta ad ammettere, di fronte a se stesso e ad altri, di aver fatto una stupidaggine. Chi invece manca di autostima non si può permettere il lusso di mettere in discussione il proprio giudizio o il proprio valore o la propria intelligenza. Il sistema impiegato nel far proseliti per una setta è di coinvolgere la persona gradatamente e lungo un certo periodo di tempo. Ogni nuovo passo verso un maggiore coinvolgimento spingerà la persona a giustificare il comportamento tenuto in precedenza. Ecco il motivo per cui i membri di una setta quando avvicinano qualcuno per strada non gli dicono: «Senti, perché non molli tutto ed entri a far parte della nostra comunità?»

La regola qui descritta può influenzare enormemente il modo di prendere una decisione. Fondamentalmente, inducendovi ad acconsentire a richieste di poco conto e in apparenza innocenti, l'altro vi prepara a qualcosa di più grande e complesso. E voi, acconsentendo alle richieste di minore entità, giustificate il vostro modo di agire riallineando il vostro pensiero in questo modo: «È evidente che questa persona mi sta a cuore, altrimenti non le starei offrendo il mio aiuto», oppure, «È chiaro che questa causa m'interessa, sennò non starei facendo nulla di tutto ciò».

Per impedire agli altri di utilizzare questa regola contro di voi, state in guardia se vi viene chiesto di impegnarvi in qualcosa, anche se in minimo grado. La richiesta è solitamente seguita da un'altra un po' più impegnativa, e col tempo il vostro senso di vincolo crescerà a tal punto che vi sentirete prigionieri delle vostre stesse decisioni.

Pertanto, nel decidere, valutate se state facendo quello che veramente è meglio per voi o semplicemente se state cercando di «giustificare» un'azione compiuta in passato.

REGOLA 5
L'effetto branco

Il principio su cui si basa questa regola è che voi tutti avete la tendenza di considerare giusto un comportamento nel momento in cui anche gli altri lo assumono. Questo espediente psicologico pervade molti aspetti della vostra vita. Le risate di sottofondo delle commedie televisive vengono inserite proprio in virtù del principio suddetto. Pensate davvero che una battuta è più buffa se altri ridono? Sì. Il vostro vicino, che non avete mai degnato di uno sguardo, di colpo vi sembrerà più attraente se vi dicono che ci sono donne pronte a svenarsi per avere un appuntamento con lui. Il rosso ciliegia – il colore che il

venditore di auto vi ha detto essere il più venduto della stagione – improvvisamente diventa una tinta assolutamente da richiedere per la propria auto. Il segreto per evitare di cadere sotto l'influenza di questa regola sta nel separare quello che interessa a voi da quello che desiderano gli altri. Soltanto perché vi sentite dire che una cosa è l'ultima uscita, la migliore, la più alla moda, o la più venduta, non fa di essa l'oggetto giusto per voi.

REGOLA 6
Il camice bianco non fa l'esperto

Di tutti gli espedienti psicologici, il seguente è senz'altro il più usato e abusato dai negozianti. Non c'è nessuno che sia rimasto refrattario ai condizionamenti ricevuti in passato riguardo alle autorità, prima di tutto che vanno rispettate. La cosa è del tutto lecita, a eccezione di quando gli attacchi alla vulnerabilità in questo senso sono scoperti e senza limite. Avete mai notato che cosa indossano gli addetti del reparto cosmetici nei grandi magazzini? Un camice bianco! Non vi sembra strano? Perché lo portano? Perché il camice bianco li fa apparire esperti. Siamo più inclini a credere a quello che hanno da dire perché vengono percepiti come più degni di fede.

Di recente un amico mi ha raccontato di aver noleggiato il film peggiore che in assoluto abbia mai visto in vita sua. Quando gli ho chiesto che cosa mai lo avesse spinto a sceglierlo, questa è stata la sua risposta: «Il tizio dietro il banco mi ha detto che mi sarebbe piaciuto». Mentre me lo diceva, si è reso conto di quanto si fosse dimostrato sciocco. Come diavolo faceva il tizio dietro il banco a conoscere i gusti del mio amico in fatto di film? Il semplice fatto che qualcuno si trovi dietro a un banco, indossi un

camice bianco, o abbia in mano un blocco per appunti, non fa di lui un esperto.

REGOLA 7

Raro non sempre equivale a prezioso

Questa regola stabilisce che quanto è più difficile ottenere una cosa, tanto maggiore è l'importanza attribuita al suo conseguimento. In sostanza, si desidera ciò che non si può avere e quello che è difficile da ottenere lo si desidera ancora di più.

«Probabilmente l'articolo è esaurito. Va a ruba. Però se me ne fosse rimasto uno, lo comprerebbe, non è vero?» La probabilità che rispondiate sì è maggiore quando la possibilità di ottenere la cosa è minima.

Fate un confronto tra la frase suddetta e quella seguente, e vedete se sareste altrettanto propensi all'acquisto: «Ne abbiamo il magazzino pieno. Vuole fare l'ordine adesso?» Questa volta manca l'impulso ad agire. Non c'è urgenza, non c'è carenza, e non c'è desiderio. Il segreto per evitare di soccombere a questa regola è porsi la seguente domanda: continuerei a desiderare questo oggetto se ce ne fossero un milione di uguali e nessuno li volesse?

REGOLA 8

Un grafico a colori non rende una cosa più vera

Il ministro britannico Benjamin Disraeli (1804-1881) colse nel segno quando affermò: «Ci sono tre tipi di bugie: bugie, maledette bugie e statistiche». Non cesserò mai di stupirmi vedendo con quanta facilità le persone si lascino influenzare da ciò che «appare» ufficiale. Il semplice fatto

che qualcuno faccia riferimento a un grafico a colori portandolo come «prova» non rende vero tutto ciò che va dicendo. Non lasciatev i influenzare da come il messaggio si presenta, piuttosto concentratevi sul messaggio in sé. Quanti di voi si sono trovati ad ascoltare la dimostrazione di un venditore, per poi ritrovarsi tra le mani un bell'opuscolo a colori che descrive tutto quel che è stato appena detto? A che punto siete arrivati, per credere che la carta stampata non mente?

C'è un vecchio detto che recita: «Nessuno vende mai un cavallo perché non è un buon cavallo. Lo venderà sempre per motivi fiscali». Troppo spesso le persone non si fermano a domandarsi: «Tutto questo ha un senso?» Un briciolo di buon senso può portare molto, molto lontano.

REGOLA 9

Sto dalla tua parte

La tecnica che segue è utilizzata per guadagnare credibilità. Se applicata efficacemente, arrivereste a giurare di esservi appena fatto un nuovo, ottimo amico che ha a cuore esclusivamente il vostro interesse. Chi utilizza questa regola contro di voi inventerà uno scenario che gli consentirà di guadagnarsi la vostra fiducia, per poi utilizzarla in una situazione della vita reale.

Per esempio, poniamo che siate in un negozio di materassi e stiate pensando di acquistare il modello Super Deluxe, un articolo solido e di alta qualità. Il negoziante vi dice che se desiderate acquistarlo ve lo può ordinare, ma prima ritiene giusto informarvi di una cosa. Prosegue col dirvi che, a completa insaputa del consumatore, il fabbricante talvolta utilizza per l'imbottitura materiali di riciclo.

Che cosa ha ottenuto in questo modo? Si è guadagnato la vostra completa fiducia. Rischia di non concludere una vendita per dirvi una cosa che mai potreste scoprire in altro modo. A questo punto sarete inclini a fidarvi, qualunque cosa egli dica. E ora vi mostra il modello Supreme Deluxe. Certo, costa un po' di più di quello che volevate comprare, ma non ci sono materiali riciclati all'interno.

REGOLA 10

Guarda ciò che ti danno, non ciò che ti promettono

Per evitare di essere ingannati, valutate l'integrità di un individuo in base a quello che vi viene dato, non a quello che vi viene promesso. Henry era un uomo piuttosto anziano, che si recava di negozio in negozio a vendere orologi da taschino. Per chi si trovava nel negozio, commessi e clienti insieme, rappresentava semplicemente un venditore ambulante. Quando si ritirò dagli affari era miliardario. Non che facesse niente di per sé illegale. Come fece a diventare così ricco vendendo orologi da taschino? Principalmente perché non era orologi che vendeva. Vendeva una storia.

Henry entrava in un negozio e chiedeva se qualcuno era interessato a comprare una bellissima lampada di cristallo fatta a mano. Il costo era di soli 35 dollari, centinaia di dollari meno di quanto ci si aspetterebbe di spendere per un articolo del genere.

Era lui stesso a costruire le lampade e gli piaceva «darle via». Dato che ne aveva soltanto un campione, gli era necessario venderle su ordinazione. Annotava accuratamente il nome e l'indirizzo di ogni persona desiderosa di acquistare e rifiutava di accettare una qualsiasi forma di acconto. «Pagherà quando riceverà la

merce e soltanto se soddisfatto», era solito dire, sorridendo. Henry aveva a questo punto dato di sé l'immagine di una persona che si fida e che offriva un prodotto bellissimo a un prezzo eccezionale. Ha ottenuto la loro fiducia e stima.

Henry recava con sé anche uno scatolone con un manico. A questo punto, invariabilmente, qualcuno gli chiedeva che cosa ci fosse dentro. È qui che Henry cominciava a mettersi al lavoro. Apriva lo scatolone, rivelando così bellissimi orologi da taschino d'argento, ciascuno in una bustina e confezione individuale. Diceva al suo pubblico ormai impaziente tutto quel che gli veniva in mente riguardo agli orologi. Essi non avevano motivo di dubitare di lui o del loro valore. Dopo tutto, bastava pensare a tutto quello che aveva «fatto» per loro finora. Henry vendeva gli orologi a gran parte delle gentili persone che gli avevano ordinato una lampada. Nessuno mai ne ricevette una, solamente un orologio da taschino esageratamente caro, vendutogli da un vecchietto gentile.

Ricordatevi di Henry la prossima volta che prendete una decisione fondata su una cosa che vi è stata promessa, ma non consegnata.

REGOLA 11

Be', puoi almeno fare questo?

Se vi viene chiesto un favore piuttosto consistente, e voi declinate questa richiesta d'aiuto, anche allora state in guardia. Un favore più piccolo, quello che in realtà l'altra persona aveva in animo di chiedervi, potrebbe seguire. Si tende ad acconsentire a una richiesta di poca entità se prima ce ne è stata presentata una più impegnativa. Tre sono le motivazioni psicologiche in gioco:

1. Vi sembra che in rapporto alla prima richiesta, la seconda, più piccola, non sia poi così gravosa.
2. Vi sentite in colpa per non aver esaudito il favore chiesto da tutta prima, e la seconda soluzione appare un compromesso accettabile.
3. Non volete dar di voi l'immagine di una persona irragionevole. Rifiutare la richiesta più impegnativa è una cosa, ma questo piccolo favore non vi ucciderà di certo.

REGOLA 12

Ti faccio vedere io

A nessuno piace che di sé venga dato un giudizio prematuro o essere giudicato in modo negativo. Mi spiego: a nessuno fa piacere essere considerato inferiore, in qualsiasi modo, aspetto o forma. Ecco come chi ha compreso questo principio lo può utilizzare contro di voi. Entrate in un negozio di abbigliamento e chiedete di vedere un certo maglione griffato. Il commesso vi indica dov'è e aggiunge: «Potrebbe essere un po' caro per lei, abbiamo articoli meno costosi laggiù».

«Gliela faccio vedere io, a quel cretino», pensate dentro di voi. «Adesso compro quel maglione e gli dimostro che posso permettermelo.» Uscite dal negozio arrabbiati con un articolo costoso, a testa alta, ovviamente. Il commesso? Se la ride andando a portare l'incasso in banca. Questa regola fa riferimento a quella che si definisce psicologia a rovescio. Lasciando intendere per via implicita che cosa «pensava» che poteste permettervi, ha costretto il vostro ego a dimostrargli che aveva torto.

CONCLUSIONE

Sia sul lavoro sia nella vita privata – dalla chiacchierata informale alle trattative più complesse – le tecniche che avete appreso cambieranno in modo significativo il vostro modo di rapportarvi al mondo che vi circonda. Ora che avete acquisito quel vantaggio in più, vi si presenta l'opportunità del tutto nuova di utilizzare i più importanti segreti che regolano il comportamento umano per valorizzare e promuovere le vostre relazioni sia di lavoro sia personali.

Probabilmente non ci sarà mai un modo di impedire agli altri di mentirvi, soltanto che ora siete preparati. E in ogni nuovo incontro, in ogni situazione, non sarete mai più ingannati.

Note

Introduzione. Il metodo e il potere

1. *Avvertenza.* In tutti gli esempi presentati in questo volume, i pronomi *lui* e *lei* sono usati indifferentemente. Questo serve allo scopo di rendere il linguaggio meno sessista, non già per indicare che un sesso è più portato a mentire rispetto all'altro in determinate situazioni.

Parte 2. Come diventare una macchina della verità umana

2. L'espressione «tutta la storia» è più efficace che chiedere a una persona di confessare o dire la verità. Chiedere l'intera storia non implica che vi abbia mentito e, d'altra parte, gli date credito per essersi dimostrato onesto, almeno in parte. Ora gli basta soltanto spingersi un po' oltre ed essere sincero del tutto. Chiedere a qualcuno di dire la verità equivale a chiedergli di capovolgere la posizione originaria, la bugia. E questo è più difficile da ottenere.

3. *Un consiglio veloce*. Chiamate sempre per nome la persona quando le parlate. In genere si ascolta con maggiore attenzione e si risponde con maggiore condiscendenza quando si viene chiamati per nome.

Parte 4. «Mind games», ovvero i giochi della mente

4. *Suggerimento veloce:* Le persone di solito hanno bisogno di un motivo per mentire. Se non hanno una ragione o una motivazione, allora con ogni probabilità otterrete la verità. Pertanto è bene esigere la verità prima che l'altro abbia un motivo per mentirvi. Il vostro punto di forza deriva sempre dal conoscere con che tipo di persona avete a che fare. Il momento di chiedere al venditore informazioni sulla qualità del prodotto non è *dopo* avergli detto che siete interessati all'acquisto. Perché? Perché potrebbe pensare che è nel suo interesse dirvi una bugia. Invece se glielo aveste chiesto – senza darlo a vedere, naturalmente – prima di aver mostrato interesse, allora non avrebbe avuto motivo di non dirvi la verità.

Parte 5. Tecniche avanzate per ottenere la verità

5. Ivan Petrovič Pavlov (1849-1936), fisiologo russo cui si deve la scoperta dei riflessi condizionati (1903). Vincitore del premio Nobel per la medicina nel 1904.

Indice

Presentazione

Frontespizio

Pagina di copyright

Ringraziamenti

Nota

Introduzione. Il metodo e il potere

Che cosa troverete in questo libro e come utilizzarlo

1. I segni dell’inganno

2. Come diventare una macchina della verità umana

3. Le tattiche per scoprire l’inganno e raccogliere informazioni nel corso di conversazioni informali

4. «Mind Games», ovvero i giochi della mente

5. Tecniche avanzate per ottenere la verità

6. La psicologia dalla vostra parte

7. I blocchi interni alla verità

8. I blocchi esterni alla verità

Parte 1. I segni dell’inganno

SEZIONE 1 Il linguaggio del corpo

INDIZIO 1 Il linguaggio degli occhi

INDIZIO 2 Il corpo non dice mai bugie

INDIZIO 3 Nascondere inconsciamente

INDIZIO 4 Alzare le spalle

Riassumendo

SEZIONE 2 Stati emotivi: coerenza e contraddizione

INDIZIO 5 L’importanza dei tempi di reazione

INDIZIO 6 Contraddizione e coerenza

INDIZIO 7 Il contrasto delle emozioni

INDIZIO 8 La zona dell’espressione: attenti al sorriso che non esprime contentezza

Riassumendo

SEZIONE 3 Interazioni interpersonali

INDIZIO 9 Allontanare la testa

INDIZIO 10 La postura del bugiardo

INDIZIO 11 Se va verso la porta...

INDIZIO 12 Se non vi tocca, sta bluffando

INDIZIO 13 Il dito che non punta mai

INDIZIO 14 Ostruzioni, barriere e ostacoli

Riassumendo

SEZIONE 4 Le cose dette: il contenuto verbale effettivo

INDIZIO 15 Quando usa parole vostre per esprimere il suo punto di vista

INDIZIO 16 Più insiste, più dovete preoccuparvi

INDIZIO 17 Il buon vecchio lapsus freudiano

INDIZIO 18 Io sono al di sopra di certe cose

INDIZIO 19 Il silenzio è d’oro

INDIZIO 20 Una risposta implicita non è una vera risposta

Riassumendo

SEZIONE 5 Come le cose vengono dette

INDIZIO 21 Speedy Gonzales

INDIZIO 22 La compensazione

INDIZIO 23 L’enfasi ha un significato

INDIZIO 24 Se parla in modo confuso...

INDIZIO 25 Domande e affermazioni non dovrebbero essere formulate nello stesso modo

Riassumendo

SEZIONE 6 Il profilo psicologico

INDIZIO 26 Se non pensa che alla menzogna

INDIZIO 27 Il single

INDIZIO 28 Un’altra dimensione nel mentire

INDIZIO 29 Tutto è andato benissimo!

INDIZIO 30 C’è qualcosa che tu vorresti sapere?

Riassumendo

SEZIONE 7 Vari indizi di inganno

INDIZIO 31 Sono proprio contento che sia tutto finito

INDIZIO 32 Come ti permetti di accusarmi?

INDIZIO 33 Mai credere a chi dice così

INDIZIO 34 Aver già la risposta pronta

INDIZIO 35 Ti dispiace ripetere la domanda?

INDIZIO 36 Bravura con le parole

INDIZIO 37 Riccardo il Bugiardo

INDIZIO 38 Non farmi ridere

INDIZIO 39 L’articolo esaurito

INDIZIO 40 La zona dei numeri

INDIZIO 41 Il tipo nervoso

INDIZIO 42 Ma che bravo!

INDIZIO 43 Ostentare moralità

INDIZIO 44 A proposito...

INDIZIO 45 Un sacco di bugie

INDIZIO 46 L’esagerato

Riassumendo

Parte 2. Come diventare una macchina della verità umana

Linee fondamentali

Come procedere

FASE 1 Tre preliminari alle sequenze d’attacco

PRELIMINARE 1 Non accusare: alludere

PRELIMINARE 2 Una situazione simile

PRELIMINARE 3 È sorprendente, non è vero?

FASE 2 Undici sequenze d’attacco

SEQUENZA D’ATTACCO 1 Chiedere in modo diretto

SEQUENZA D’ATTACCO 2 Metterlo all’angolo con domande insidiose

SEQUENZA D’ATTACCO 1 La distorsione della linea temporale

SEQUENZA D’ATTACCO 4 Far congetture/Sparare al buio

SEQUENZA D’ATTACCO 5 Chi, io?

SEQUENZA D’ATTACCO 6 Accuse offensive

SEQUENZA D’ATTACCO 7 C’è un motivo?

SEQUENZA D’ATTACCO 8 La conferma di una terza persona

SEQUENZA D’ATTACCO 9 La reazione a catena

SEQUENZA D’ATTACCO 10 L’anello mancante

SEQUENZA D’ATTACCO 11 Condanna o preoccupazione

FASE 3 Undici pallottole d’argento: come ottenere la verità senza estorcerla

E non dimenticate la carota!

Soprattutto, siate coerenti

PALLOTTOLA D’ARGENTO 1 Se credi che ciò che hai fatto sia male, aspetta a sentire questo!

PALLOTTOLA D’ARGENTO 2 Non l’ho fatto apposta, davvero!

PALLOTTOLA D’ARGENTO 3 L’effetto boomerang

PALLOTTOLA D’ARGENTO 4 La verità o le conseguenze

PALLOTTOLA D’ARGENTO 5 Parla adesso o taci per sempre

PALLOTTOLA D’ARGENTO 6 Fare marcia indietro

PALLOTTOLA D’ARGENTO 7 Detesto farlo, ma non mi lasci scelta

PALLOTTOLA D’ARGENTO 8 Suppongo che tu non possa

PALLOTTOLA D’ARGENTO 9 Le alte sfere

PALLOTTOLA D’ARGENTO 10 La grande incognita

PALLOTTOLA D’ARGENTO 11 Non potrebbe importarmene di meno

Parte 3. Le tattiche per scoprire l’inganno e raccogliere informazioni nel corso di conversazioni informali

Conversazioni di tono generico

1. Chiedere i fatti

2. Aggiungere un fatto non vero

3. Sostenere un fatto

4. Sviluppare un fatto

Occasioni particolari

1 Il voler proteggere una terza persona

2 Giochi di potere

3 Ferire i sentimenti altrui

4 È una questione di opinioni

5 Non lo so

6 È che sono in imbarazzo

7 Divide et impera

8 L'affidabilità di un professionista

9 Non lo so e non m'interessa

10 Ho appena saputo che...

Pilotare la conversazione

Entrare nello specifico

I. In risposta a un'opinione o a un parere

II. In risposta a qualcuno riluttante a impegnarsi

Lasciate che la verità venga fuori

Prendere il controllo

Parte 4. «Mind games», ovvero i giochi della mente

Una difesa efficace: evitare la bugia

Conosci il tuo nemico: conoscere il bugiardo e le sue intenzioni

Parte 5. Tecniche avanzate per ottenere la verità

Comandi nascosti

4-3-2-1

Creazioni dell'inconscio

Dissociazione

Capirlo attraverso gli occhi

Associazione

Paradiso e inferno

Il ponte

Interrompere la conversazione e indurre uno stato di trance

Guarda tu stesso

Parte 6. La psicologia dalla vostra parte

I dieci comandamenti del comportamento umano

Parte 7. I blocchi alla verità interni: le bugie più grosse le diciamo a noi stessi

L'autoinganno

Opinioni, atteggiamenti e convinzioni

Non lasciate che le vostre emozioni prendano il sopravvento

Parte 8. I blocchi alla verità esterni: i trucchi del mestiere

REGOLA 1 Perbacco! Sei proprio come me

REGOLA 2 Diffidate degli estranei che vi offrono regali

REGOLA 3 È a metà prezzo! Ma metà di quanto?

REGOLA 4 Faresti soltanto questa piccola cosa per me?

REGOLA 5 L'effetto branco

REGOLA 6 Il camice bianco non fa l'esperto

REGOLA 7 Raro non sempre equivale a prezioso

REGOLA 8 Un grafico a colori non rende una cosa più vera

REGOLA 9 Sto dalla tua parte

REGOLA 10 Guarda ciò che ti danno, non ciò che ti promettono

REGOLA 11 Be', puoi almeno fare questo?

REGOLA 12 Ti faccio vedere io

Conclusione

Note

Introduzione. Il metodo e il potere

Parte 2. Come diventare una macchina della verità umana

Parte 4. «Mind games», ovvero i giochi della mente

Parte 5. Tecniche avanzate per ottenere la verità

Seguici su IlLibraio

www.illibraio.it

Il sito di chi ama leggere

Ti è piaciuto questo libro?
Vuoi scoprire nuovi autori?

Vieni a trovarci su IlLibraio.it, dove potrai:

- scoprire le novità editoriali e sfogliare le prime pagine in anteprima
- seguire i generi letterari che preferisci
- accedere a contenuti gratuiti: racconti, articoli, interviste e approfondimenti
- leggere la trama dei libri, conoscere i dietro le quinte dei casi editoriali, guardare i booktrailer
- iscriverti alla nostra newsletter settimanale
- unirti a migliaia di appassionati lettori sui nostri account facebook e twitter

«La vita di un libro non finisce con l'ultima pagina»

IL LIBRAIO

This file was downloaded from Z-Library project

Your gateway to knowledge and culture. Accessible for everyone.

z-library.sk z-lib.gs z-lib.fm go-to-library.sk

Official Telegram channel

Z-Access

https://wikipedia.org/wiki/Z-Library